

**Les parcours d'accès aux droits des personnes en  
situation d'illettrisme et/ou d'illectronisme :  
Une enquête auprès des acteurs d'accès aux droits  
et de leurs publics dans les Alpes-Maritimes**

**- Rapport final -**

Ryzlène Dahhan et Gilles Frigoli

Mars 2023

# SOMMAIRE

<b>Introduction.....</b>	<b>3</b>
<b>Partie 1 - Face à la transformation numérique de l'administration et des services publics : politiques publiques et dispositifs locaux...6</b>	
Les politiques publiques relatives à la transformation numérique de l'administration et du service public.....	6
Dispositifs d'accompagnement des usagers dans leurs démarches numérisées d'accès aux droits.....	9
<b>Partie 2 - Les acteurs de l'accès aux droits à l'épreuve du numérique.....</b>	<b>19</b>
Faire face à l'augmentation des demandes d'aide numérique.....	19
Les conseillers numériques : la panacée ?.....	25
« Faire avec » vs « faire à la place de » : l'éthos professionnel mis en tension.....	30
Le partenariat en discussion : focus sur les attentes des partenaires à l'égard de la Caf.....	35
<b>Partie 3 - Profils, parcours d'accès aux droits et attentes des publics en risque ou en situation d'exclusion numérique.....</b>	<b>43</b>
L'exclusion numérique : une diversité de profils sociaux.....	46
Les difficultés d'accès numérisé aux droits : entre vulnérabilités individuelles et freins organisationnels.....	69
Les ressources mobilisées pour favoriser l'accès aux droits : entre « système D », socialisation progressive aux procédures dématérialisées et recours aux structures d'accompagnement.....	89
<b>Conclusion.....</b>	<b>95</b>
<b>Annexes</b>	

## Introduction

---

En octobre 2017, le gouvernement a annoncé que la totalité des démarches administratives seraient réalisables en ligne à l'horizon 2022 et a engagé un plan d'action dans ce sens. À ce jour, un ensemble de démarches, difficilement chiffrables (Mazet, 2019), ont déjà basculé dans le numérique et certaines d'entre elles ne sont désormais accessibles que de manière dématérialisée. Envisagée comme un levier d'amélioration de l'accès aux services publics, l'e-administration génère toutefois dans le même temps des obstacles aux démarches d'ouverture et d'obtention de droits, en particulier chez les catégories de population les plus précaires (Brotcorne et Valenduc, 2009).

Les nombreux travaux consacrés au non-recours mettent en évidence différentes logiques pouvant conduire des ayants-droits à ne pas solliciter ou obtenir des aides, notamment des freins institutionnels, techniques, psychologiques ou sociaux à l'accès aux droits (Odenore, 2012 ; Warin, 2016). Certains de ces travaux montrent en particulier que les situations d'illettrisme sont déterminantes dans le non-recours (Odenore, 2016), les démarches paraissant insurmontables aux personnes ayant des difficultés avec l'écrit (Fernandez, 2019).

Or, la dématérialisation des services publics qui se généralise actuellement renouvelle la question de l'accès aux droits et du non-recours, plusieurs institutions publiques soulignant à ce titre les risques suscités par la montée en puissance de l'administration numérique. Ainsi le Défenseur des Droits a-t-il alerté en 2017, puis en 2019, sur les dangers d'une transformation numérique « à marche forcée », que cette autorité indépendante attribue à des motifs budgétaires et comptables qui feraient fi des difficultés et des besoins des populations les plus fragilisées.

À travers ce constat et dans la littérature spécialisée, trois types d'obstacles sont généralement pointés : une conception des parcours sur internet et une ergonomie des interfaces qui complexifient les démarches en ligne et les rendent difficilement lisibles ; le sentiment du côté des usagers et des usagères d'une déshumanisation du contact avec les administrations sous l'effet d'une réduction du nombre d'accueils physiques mis à leur disposition ; enfin, des freins imputables aux ressources dont disposent les publics pour faire valoir leurs droits dans ce nouveau contexte, que ceux-ci doivent à une couverture internet défaillante, à l'absence d'équipement en matériel informatique ou, pour certaines franges de la population, au manque de compétences numériques. Au sein de ce faisceau de facteurs de risque, ce dernier aspect s'est vu accorder une importance particulière dans la construction de l'action publique au cours des dernières années, ainsi qu'en témoignent les nombreux programmes impulsés par l'État, les organismes de protection sociale, les collectivités territoriales, mais aussi les initiatives déployées par le secteur associatif et le monde de l'entreprise pour parer aux difficultés des personnes en « situation

d'illelectronisme » qui, selon l'enquête Tic de l'Insee réalisée en 2018 (Insee, 2018), représenteraient 17% de la population résidant en France<sup>1</sup>.

Contraction d'illettrisme et d'électronique, ce néologisme vient qualifier le croisement de deux problématiques majeures et désormais indissociables de l'accès aux droits : celle du rapport à l'écrit et celle du rapport au numérique. Comme le montre bien Nadia Kesteman (2020) la question de l'illettrisme vient en effet questionner les compétences numériques, de même que l'illelectronisme interroge la maîtrise des compétences de base en lecture, compréhension et calcul, et ce, a fortiori dans un contexte où, de manière croissante, l'accès aux droits comme l'accès à l'autonomie administrative s'effectuent à distance et passent par le « tout écrit ».

En conséquence, un questionnement sur l'illelectronisme peut difficilement éviter de se s'interroger à propos de l'illettrisme et, réciproquement, questionner l'accès au droit des personnes en situation d'illettrisme implique de prendre au sérieux la question des compétences numériques. Dans ce sens, la Branche Famille a amorcé une réflexion sur l'articulation de ces deux phénomènes soulignant par là la situation problématique des personnes cumulant des difficultés de compréhension du français et de maîtrise des outils numériques.

C'est dans ce contexte que la Caf des Alpes-Maritimes a souhaité que soit menée une étude à l'échelle du département sur les parcours d'accès aux droits des personnes en situation d'illettrisme et/ou d'illelectronisme.

Le présent rapport rend compte de l'enquête qui a été menée, à partir d'entretiens et de focus groups menés auprès d'usagers et d'usagères, de professionnelles et de professionnels de terrain, ainsi que d'observations réalisées dans des lieux d'accueil et d'accompagnement des publics (voir **encadré méthodologique**). Il a pour ambition de permettre une meilleure connaissance des profils des publics que les compétences numériques et linguistiques fragilisent et une meilleure compréhension des mécanismes qui alimentent cette vulnérabilité.

À cette fin, et en complément des enquêtes statistiques disponibles, le rapport met volontairement l'accent sur les parcours d'accès aux droits des personnes concernées et sur l'expérience que celles-ci ou que les acteurs qui les accompagnent en font. Ce choix de donner toute sa place à l'enquête ethnographique et au type de données que ce mode d'investigation permet de recueillir nous a toutefois conduit, tout en respectant le cahier des charges de cette recherche, à en élargir le périmètre. Au fil des entretiens et des observations, celle-ci a en effet révélé à quel point les enjeux de la dématérialisation de l'accès aux droits débordaient le cadre de vulnérabilités individuelles qui seraient mises à

---

<sup>1</sup> L'enquête Tic Insee–Eurostat de 2018 a porté sur 26 500 ménages. L'illelectronisme 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 : la recherche d'informations sur des produits et des services marchands ou administratifs ; la communication, comme le fait d'envoyer ou recevoir des courriels par exemple ; la résolution de problèmes comme le fait de copier des fichiers ou d'accéder à son compte bancaire en ligne ; enfin, l'usage de logiciels.

l'épreuve de la digitalisation du monde social, pour interroger plus généralement ce que le numérique fait aux usagers de l'État social. Dans ce sens, le rapport ne néglige pas les difficultés que rencontrent, mais aussi les ressources que mobilisent, des catégories d'usagers a priori équipées pour faire face aux exigences de l'administration numérique mais qui n'en sont pas moins affectées par cette évolution profonde du système de protection sociale français.

La première et la seconde partie, respectivement consacrées aux dispositifs déployés sur le territoire et aux pratiques des acteurs de l'accès aux droits, reprennent pour une large part des éléments présents dans le rapport intermédiaire qui a précédé la livraison de ce rapport final. La troisième partie, consacrée aux publics, traite successivement des profils sociaux qui concentrent les facteurs de risque, des difficultés qu'ils rencontrent et des ressources sur lesquels ils s'appuient pour faire valoir leurs droits.

### **Encadré méthodologique**

L'enquête, menée entre novembre 2022 et janvier 2023 dans les Alpes-Maritimes, s'appuie sur des focus groups et des entretiens menés auprès d'usagers et de professionnels ainsi que sur des observations réalisées dans des lieux d'accueil du public.

24 entretiens semi-directifs et 15 focus groups ont été réalisés auprès et avec le concours de professionnelles et de professionnels exerçant au sein de 38 structures.

10 entretiens semi-directifs et 65 entretiens (plus courts ou plus informels car réalisés dans le cadre d'observations) ont été menés auprès de publics qui fréquentent les structures d'accès aux droits et les lieux d'accueil des opérateurs. 2 focus groups ont été réalisés auprès de ce type de public.

4 demi-journées d'observation ont été réalisées dans le cadre d'ateliers recevant du public (atelier numérique, atelier FLE, atelier emploi). 8 demi-journées d'observation ont été réalisées au sein de lieux d'accueil Caf.

Au total, ce sont 52 professionnelles et professionnels, et 75 usagères et usagers dont la parole a été recueillie.

## **Partie 1 – Face à la transformation numérique de l’administration et des services publics : politiques publiques et dispositifs locaux**

---

Cette première partie présente les principaux dispositifs déployés dans les Alpes-Maritimes autour de la transformation numérique des démarches d’accès aux droits. Après avoir rappelé quelles ont été les politiques publiques initiées dans le domaine par les différents gouvernements qui se sont succédé, il s’agit plus précisément de décrire les actions mises en place localement par un ensemble d’acteurs relevant des secteurs administratif, social et numérique pour accompagner la numérisation de l’accès aux droits en cours depuis le début des années 1990. Pour rappel, l’accès aux droits est défini ici comme le fait de pouvoir connaître et/ou de pouvoir bénéficier de droits fondamentaux et de prestations de service social par la voie d’un travail d’information et d’accompagnement réalisé par une pluralité d’acteurs relevant des secteurs administratif, social et numérique<sup>2</sup>.

### **1. Les politiques publiques relatives à la transformation numérique de l’administration et du service public**

Depuis la fin des années 1990, plusieurs programmes et plans ont vu le jour afin de déployer la transformation numérique de l’administration.

Tout commence avec le programme d’action gouvernemental pour la société de l’information (PAGSI) adopté en 1998. Son objectif est de généraliser les sites Internet publics et la mise en ligne des formulaires administratifs. La création du portail de l’administration Service-public.fr en est une des conséquences.

Le plan ADministration ÉLEctronique (ADELE), entre 2004 et 2007, prévoyait 140 mesures dans le but qu’à l’horizon 2006 les démarches administratives puissent être réalisées à distance, soit par téléphone soit par internet.

Le plan France numérique 2012, présenté en 2008, vise quant à lui quatre priorités : 1/ permettre à tous les administrés d’accéder aux réseaux et aux services numériques ; 2/ développer la production et l’offre de contenus numériques ; 3/ accroître les usages et les services numériques dans les entreprises, les administrations et chez les particuliers ; 4/ rénover la gouvernance et l’écosystème de l’économie numérique. La réduction de la fracture numérique constituait l’un des trois objectifs poursuivis par le plan.

En 2012, le Secrétariat général pour la modernisation de l’action publique<sup>3</sup> (SGMAP) est créé. Placé sous l’autorité du Premier ministre, ce secrétariat intègre différents services

---

<sup>2</sup> Cette approche s’appuie sur les travaux de Robert Lafore (2014) ainsi que sur ceux de Nadia Okbani, Laure Camaji et Claire Magord (2022).

<sup>3</sup> Voir pour la version initiale : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000026557680>

impliqués dans la réforme de l'État. Il constitue la première étape de la modernisation de l'action publique qu'il est censé mettre en œuvre notamment sur le volet numérique<sup>4</sup>.

En 2014, le projet autour de l'État Plateforme voit le jour. Il se construit en étapes progressives, de manière quasi continue, sous l'égide de la Direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'État (DINSIC) : un partage des données publiques permettant que le public puisse les consulter et les réutiliser librement ; la création de petites équipes de spécialistes numériques, appelées « *start up* d'État »<sup>5</sup>, qui vont développer de nouveaux services numériques pour le compte des administrations publiques destinées à leurs utilisateurs<sup>6</sup>.

En 2015, la Saisine par Voie Électronique (SVE) est mise en place. C'est une version numérique de la saisine des administrations par voie postale. Les administrations sont contraintes de respecter cette réglementation depuis 2016. L'utilisateur, un particulier, une entreprise ou une association, peuvent alors saisir une administration par voie électronique de trois façons : par téléprocédure, par formulaire ou par courriel.

En 2016, plusieurs évolutions numériques notables voient le jour. D'abord, il y a le déploiement de France Connect, présenté comme un outil donnant la possibilité aux usagers de se connecter à l'ensemble des services publics qu'ils utilisent (Services des impôts, Caf, etc.) avec un identifiant et un mot de passe uniques<sup>7</sup>. On peut évoquer ensuite la refonte du site officiel de l'administration française, Service-public.fr. Celle-ci est confiée à des équipes informatiques de la Direction de l'information légale et administrative (DILA) et a pour objectif affiché de simplifier les parcours des usagers, d'enrichir l'offre d'information et de services, et enfin de proposer un site capable de s'adapter au format de l'appareil à partir duquel il est consulté (ordinateur de bureau, ordinateur portable, tablette, smartphone). Enfin, 2016 est aussi l'année de la publication de la loi pour une République numérique<sup>8</sup>, laquelle a été rédigée après un assez long processus de consultation, menée

---

<sup>4</sup> Voir, au sujet de la Modernisation de l'action publique et de la création du Secrétariat général pour sa mise en œuvre, l'article de Jacques Chevalier (2016).

<sup>5</sup> D'après Jacques Chevalier (2018) on dénombrait en 2018 une cinquantaine de *start-up* d'État.

<sup>6</sup> On peut citer « mes-aides.gouv.fr » qui donne des informations sur les aides et les droits en matière de protection sociale, « transport.data.gouv.fr » censé faciliter l'accès à l'information voyageur sur l'ensemble du territoire ou encore « jeveuxaider.gouv.fr », qui permet à celles et ceux qui le souhaitent de repérer des missions de bénévolat à exercer.

<sup>7</sup> Même si France Connect a annoncé sur son site en septembre 2022 avoir atteint les 40 millions d'utilisateurs, il semble que, dans les faits, les choses soient un peu différentes. France Connect est un outil qui regroupe les différents accès par connexion que possède un usager. Celui-ci peut alors se connecter à un de ses comptes, son compte Caf par exemple, avec les identifiant et mot de passe d'un autre compte, son compte Ameli par exemple. Or, comme le met en évidence l'enquête de terrain que nous avons menée, ce dispositif est susceptible de créer de la confusion chez certains usagers, en particulier chez les personnes dites « séniors », catégorie de public dont une partie (qui demeure à mesurer) semble se l'être peu approprié. Pour voir l'annonce de France Connect quant à son nombre d'utilisateurs : <https://franceconnect.gouv.fr/>

<sup>8</sup> Voir la version en vigueur au 19 février 2023 : <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000033202746>



d'abord par le Conseil national du numérique et ensuite auprès de la population. Trois volets composent la loi. Un premier volet relatif à la circulation des données et du savoir : il s'agit d'une part de favoriser l'ouverture des données publiques dans un but d'intérêt général et d'autre part de favoriser l'accès libre au savoir produit par les chercheurs. Un deuxième volet porte sur la protection des citoyens et des consommateurs sur Internet : le principe de neutralité d'Internet est alors inscrit dans le droit ; le consommateur peut à tout moment récupérer ses données via le principe de portabilité de celles-ci ; les plateformes de services numériques doivent répondre à une triple obligation de loyauté, de clarté et de transparence notamment en matière de référencement et de classement ; de nouveaux droits pour les individus sur le plan de leurs données personnelles sont introduits tels que le droit à l'oubli numérique pour les mineurs inscrit au RGPD, le droit à la mort numérique par lequel chaque personne peut exprimer, de son vivant, ce que deviendront ses données, et enfin l'application du secret des correspondances privées sur l'ensemble des technologies de communication (mails, réseaux sociaux, etc.). Un troisième volet entend privilégier l'accès au numérique pour tous. Cette disposition passe d'une part par l'accélération de la couverture mobile du territoire et d'autre part par le ciblage des populations en situation de précarité et en situation de handicap.

En 2017, le plan Préfecture nouvelle génération (PPGN) instaure la dématérialisation des procédures de délivrance de titres (demande de permis de conduire ou de carte grise, pré-demande de passeport ou de carte d'identité). Les guichets dédiés à ces démarches quant à eux sont fermés mais des espaces multimédias demeurent accessibles dans les locaux concernés. L'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS), sous tutelle du ministère de l'Intérieur, a pris en effet le relais des préfectures et sous-préfectures pour les démarches liées à l'obtention de divers documents officiels. Des bornes numériques sont installées dans plusieurs halls de préfectures et de sous-préfectures : ce sont les nouveaux centres d'expertise et de ressources des titres (CERT). Très rapidement, la plateforme ANTS fera toutefois l'objet de vives critiques pointant plusieurs difficultés : saturation de la plateforme, qui devient de ce fait difficilement accessible, délai de traitement des demandes anormalement long, peu d'aide en ligne. Face à ces problèmes, le ministère de l'Intérieur prendra la décision d'habiliter des entreprises privées pour traiter et valider des dossiers de demande de carte grise.

L'année 2017 est également celle de la mise en place du programme Action publique 2022, dont la transformation numérique du service public constitue un chantier important. Le programme est piloté par la direction interministérielle du numérique (DINUM) et par la direction interministérielle de la transformation de la fonction publique (DITP). Sans revenir sur la liste, assez longue, des réformes et des mesures de ce programme, citons ses trois objectifs majeurs : améliorer la qualité de service pour les usagers autour d'une relation dite de confiance entre ces derniers et les administrations ; offrir un environnement de travail présenté comme modernisé pour les agents publics ; réduire les dépenses publiques via la dématérialisation. L'on retient généralement de cette réforme l'annonce faite par le gouvernement selon laquelle, d'ici 2022, la totalité des démarches administratives devraient être dématérialisées. Cet objectif quantitatif a été révisé en 2019, passant à 250 démarches.



Ces différentes mesures confirment le tournant numérique dans lequel les administrations sont engagées depuis vingt-cinq ans sous le prisme d'une modernisation des services publics jugée nécessaire. Celui-ci et celle-là sont allés de pair avec la volonté affichée d'une meilleure prise en compte des attentes et des besoins des usagers, d'une amélioration de la relation qu'ils entretiennent avec les institutions et, plus largement, d'une facilitation des parcours d'accès aux droits. Ce mouvement s'est toutefois accompagné d'une fermeture progressive de nombreux points matériels d'accès aux droits (guichets) et, dans le même temps, d'une ouverture de l'offre de services à des acteurs privés<sup>9</sup>. En d'autres termes, on comprend que pour les institutions la dématérialisation des services publics hérite d'un double enjeu : prendre le train de la modernité en marche et en même temps agir en faveur de celles et ceux que ce dernier laisse à quai, c'est-à-dire se préoccuper de ce qu'internet fait aux publics vulnérables. Une recherche d'équilibre, entre modernisation des services publics et maintien des acquis de l'État social, entre une transformation numérique qui réduit les coûts et une digitalisation susceptible de limiter l'accès aux droits, entre État stratège et État solidaire, qui est à l'image de la problématique qu'affrontent plus généralement les institutions étatiques, les collectivités territoriales, les différentes branches de la sécurité sociale à l'ère de la nouvelle gestion publique.

## **2. Dispositifs d'accompagnement des usagers dans leurs démarches numérisées d'accès aux droits**

Pour accompagner les usagers dans leurs démarches d'accès aux droits numérisées, les acteurs du secteur administratif, social et numérique auprès desquels nous avons enquêté ont recours à divers projets, dispositifs, labels, actions et pratiques professionnelles. Voici ceux et celles qui paraissent les plus significatifs.

### **Les France services**

Les France services constituent un réseau de structures ayant été labellisées par l'État pour assurer des missions de service public telles que l'accueil, l'orientation et l'accompagnement aux démarches administratives. Le programme est piloté par le ministère de la Cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales à travers l'action de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires. Depuis sa création en 2019, 2379 structures ont reçu le label<sup>10</sup>.

Neuf opérateurs sont représentés dans les France services :

-l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) ;

---

<sup>9</sup> À l'image de sociétés qui proposent à leurs clientes et clients de calculer le montant des aides sociales auxquelles ils ont droit et/ou de les accompagner dans les démarches qu'ils doivent entreprendre pour en bénéficier, en confirmant ainsi qu'il est, pour le meilleur et pour le pire diront certains observateurs, qu'il est, ainsi que l'écrit Marie-Pierre Hamel (2013), « possible de « faire du social » avec un référentiel de marché ».

<sup>10</sup> Les France services sont le prolongement des Maisons de service aux publics (MSAP) qui avaient été créées dans le cadre de la loi NOTRe (Loi n° 2015-991 du 7 août portant nouvelle organisation territoriale de la République, art. 100).

- la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF) ;
- la Caisse nationale d'assurance maladie (CNAM) ;
- la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CARSAT), ;
- la Direction générale des finances publiques (DGFP) ;
- le Ministères de l'Intérieur et de la Justice ;
- la Mutualité sociale agricole (MSA) ;
- la Poste ;
- le Pôle emploi.

Les agents qui travaillent dans les France services sont, au préalable, formés par ces opérateurs au fonctionnement et à l'utilisation de leur plateforme pour être à leur tour en capacité d'effectuer un accompagnement administratif auprès des publics, accompagnement dit de premier niveau.

Pour plusieurs raisons, le numérique constitue l'un des axes forts de ce dispositif d'orientation et d'accompagnement aux démarches administratives. En premier lieu, les agents des France services assurent l'accompagnement des publics à la manipulation des plateformes administratives en ligne. En second lieu, les structures sont, en théorie, équipées de matériel informatique mis à la disposition des publics. Enfin, dans certains cas, un ou une conseillère numérique est présente dans ces structures afin d'assurer, en plus d'un accompagnement numérique aux démarches, des ateliers d'inclusion numérique.

Il faut garder à l'esprit que les structures ayant obtenu le label sont des structures qui étaient déjà en activité, sauf dans certains cas très minoritaires. Associations, bureaux de poste, centres sociaux, maison du département, etc., sont ainsi devenues des France services après avoir candidaté auprès de l'ANCT et avoir été auditées<sup>11</sup>. Cela signifie que les agents des France services sont amenés à accompagner les publics dans la réalisation de démarches relevant des neuf administrations représentées mais également, en fonction de la nature de leur structure avant cette labellisation, dans la réalisation d'un ensemble de démarches autres car ils continuent à assurer en parallèle leurs missions antérieures.

Les structures ayant obtenu le label se sont vu dans le même temps attribuer de nouvelles ressources mais aussi imposer de nouvelles obligations.

Parmi les ressources :

- un financement de 30 000 euros ;
- une formation aux plateformes administratives assurées par les neuf opérateurs, d'une durée de deux heures par opérateur ;
- une signalétique pour leurs locaux associée à une campagne publicitaire nationale ;
- l'affectation, non automatique, d'un support de poste de conseiller numérique<sup>12</sup> pendant 24 mois.

Parmi les obligations :

---

<sup>11</sup> Parmi les critères évalués pour obtenir le label : disposer de deux temps pleins, d'un point d'accès numérique, d'une salle de réunion, assurer 25 heures d'ouverture au public au minimum.

<sup>12</sup> Nous présenterons cette fonction, qui peut s'appréhender comme un nouveau métier, plus loin.

- une désectorisation de l'accueil des usagers conduisant les structures à accueillir des usagers venant de l'ensemble du département et non plus seulement d'un périmètre alentour ;
- le suivi et la transmission de données statistiques à l'ANCT sur la nature des tâches de travail réalisées par les agents et sur les publics accueillis (profils, types de demandes, niveaux d'autonomie avec l'outil numérique, etc.).

À l'échelle du département des Alpes-Maritimes, 32 structures ont été labellisées France services dont une vingtaine sont des anciennes Maisons de Services Aux Publics (MSAP) et, de ce fait, sont des structures bien installées. Les 21 autres France services sont des créations.

Le réseau est à la fois animé par une chargée de mission du Conseil départemental et chapeauté par une référente préfectorale, celles-ci travaillant ensemble. La première, davantage en charge de l'animation du réseau des France services, a réalisé un travail de détection dans les structures pendant une année, fait remonter les besoins en formations de ces dernières et organise éventuellement les formations correspondantes. La seconde, davantage chargée de tout ce qui est relatif à la labellisation des France services et à leur déploiement sur le territoire, gère également aux côtés du Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT) les formations destinées aux agents des France services.

### **Les conseillers numériques au service des usagers**

Les conseillers numériques, métier que nous venons d'évoquer, sont des agents contractuels qui interviennent, soit dans des collectivités, soit dans des structures associatives ou encore dans des entreprises relevant de l'économie sociale et solidaire. Ils et elles ont pour mission d'accompagner les publics dits éloignés du numérique dans leur appropriation des usages correspondants quotidiens mais aussi de les sensibiliser aux enjeux que soulèvent les TIC, y compris par la transmission de savoirs critiques à leur égard.

Ce programme a été mis en place dans le cadre du Plan de relance. L'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT) en a confié le mandat à la Banque des Territoires, laquelle a pour mission de mettre en œuvre ce dispositif, c'est-à-dire de le rendre opérationnel, d'organiser la formation des futurs conseillers numériques et d'animer le réseau qu'ils doivent constituer, de les outiller sur le plan numérique et enfin d'assurer le versement des subventions aux structures qui en accueillent.

Le recrutement et les formations des conseillers numériques ont démarré en avril 2021. L'objectif était de recruter 4000 conseillers d'ici la fin de l'année 2022. À ce jour, il semblerait que cet objectif soit atteint. Initialement financés pour une durée de deux ans, ramenée à 18 mois dans certaines structures par faute de financements suffisants, les 4000 postes de conseillers numériques vont être finalement pérennisés. La décision a été

annoncée à la toute fin du mois de juillet par le ministre de la Transformation et de la Fonction Publiques<sup>13</sup>.

49 conseillers numériques ont été installés dans le département des Alpes-Maritimes<sup>14</sup> et seraient répartis dans 43 structures. Ils sont censés être mobiles et se déplacer dans une France services voisine si besoin est, celle-ci devant le cas échéant se trouver à moins de deux heures de route.

Il existe une cartographie permettant de localiser les structures dans lesquelles sont affectés des conseillers numériques, leurs horaires de travail ainsi que leurs coordonnées ou, plus sûrement, celles de la structure dans laquelle ils ou elles exercent<sup>15</sup>.

Officiellement, c'est-à-dire d'après la présentation disponible sur le site où figure cette cartographie, les conseillers numériques France services proposent les services suivants : prendre en main un smartphone, une tablette ou un ordinateur, utiliser le numérique au quotidien, approfondir la culture numérique de l'utilisateur. Au-delà de cette présentation, pour savoir ce que propose concrètement un conseiller numérique, il semble toutefois préférable de contacter la structure dans laquelle il ou elle travaille. En dépit d'un socle commun, dans les faits, les services proposés par un conseiller numérique peuvent en effet varier d'une structure à l'autre en fonction des besoins des publics de cette structure et des missions de l'équipe de professionnels à laquelle le conseiller a été intégré.

### **Aidants Connect**

Aidants Connect est un autre dispositif visant à accompagner les usagers confrontés à des difficultés dans la réalisation de leurs démarches administratives en ligne. Il a été mis en place et homologué par l'ANCT via sa Mission Société Numérique de la Direction Générale (MSNDG) déléguée au Numérique. Il s'adresse aux professionnels et aux bénévoles qui interviennent dans des structures habituées à accompagner des usagers en proie à cet égard à des difficultés. Ce dispositif vise à donner un cadre légal et sécurisé à la relation d'accompagnement via notamment la délégation par mandat : l'utilisateur donne mandat au professionnel pour faire sa démarche et donc lui donne mandat pour manipuler ses données personnelles et sensibles.

---

<sup>13</sup> Pour une présentation des conditions dans lesquelles cette pérennisation est appelée à s'accomplir dans les territoires, et une discussion sur les modalités financières de cette opération, voir le dossier que la *Gazette des Communes* a récemment consacré au thème de la dématérialisation des services publics : <https://www.lagazettedescommunes.com/854256/les-4-000-postes-de-conseillers-numeriques-france-services-seront-ils-perennises/>

<sup>14</sup> Source provenant d'un document produit par la Préfecture des Alpes-Maritimes et consultable en ligne : <https://www.alpes-maritimes.gouv.fr/content/download/41341/308235/file/Art.-%20DICE%20#:~:text=L'ensemble%20des%2049%20conseillers,celui%20du%20dispositif%20Aidants%20Connect.>

<sup>15</sup> Cette cartographie, qui présente toutefois plusieurs limites techniques sur lesquelles nous reviendrons dans la deuxième partie de ce rapport, est consultable en ligne. Voir : <https://www.conseiller-numerique.gouv.fr/carte>

Pour que des professionnels d'une structure soient habilités, il convient que la structure formule une demande auprès de l'équipe Aidants Connect. Un ou une Responsable Aidants Connect est alors désignée au sein de la structure et se voit confier la responsabilité d'un compte administrateur lui permettant de réaliser diverses opérations : activer ou désactiver les accès des aidantes et aidants qui interviennent au sein de sa structure, leur donner la possibilité d'accéder au compte Aidant Connect et enfin accéder aux archives des accompagnements.

Une formation d'une journée et demie est donnée aux futurs aidantes et aidants. Elle porte sur l'accompagnement à l'usager, la RGPD, le dispositif France Connect ainsi que sur la prise en main de l'outil Aidants Connect.

Localement, nous avons eu toutefois les plus grandes difficultés à évaluer le nombre d'Aidants Connect malgré les démarches entreprises dans ce sens. C'est un dispositif qui semble être encore peu mobilisé par les acteurs de l'accès aux droits rencontrés et un outil sur lequel ils communiquent encore peu.

Nous avons rencontré un conseiller numérique formé et qualifié Aidant Connect lors d'un *focus group* réunissant des structures d'accès aux droits de la CAPG. L'information figure d'ailleurs sur le site internet de la structure de ce travailleur social. Lors de l'enquête, nous avons également rencontré des professionnels d'une France services qui ont évoqué ce dispositif en nous confiant qu'ils étaient en attente de la formation correspondante. À ce stade, il demeure néanmoins difficile d'évaluer précisément la portée de ce dispositif à l'échelle du territoire des Alpes-Maritimes.

### **Nice Facile : le guichet unique, physique et numérique de la ville de Nice**

La ville de Nice a mis en place depuis le 15 mars 2018 un guichet unique nommé « Nice Facile ». Le guichet se présente sous deux formes : un accueil physique situé en centre-ville ainsi qu'une plateforme numérique accessible en théorie sans interruption.

À ce guichet, dans sa forme physique et numérique, les personnes peuvent réaliser différentes démarches administratives relatives aux services proposés par la ville que sont la Petite enfance, l'Éducation, la Restauration scolaire, la Jeunesse, les Animations et les Loisirs, les Activités sportives et relevant des domaines de la Santé, du Social, du Handicap ainsi que des Droits des femmes.

Elles peuvent formuler des demandes de pré-inscription en crèche, à l'école, ou réaliser l'inscription d'un enfant à la cantine ou à la garderie, ou bien encore dans un accueil de loisirs, y réserver une place, enfin consulter et régler des factures.

Les personnes sont invitées à utiliser la plateforme numérique en première intention<sup>16</sup>. Pour les accompagner dans cette tâche, il est mis à leur disposition, sur le portail de la ville de Nice, des fiches pratiques. Au nombre de dix, ces fiches présentent la marche à suivre pour effectuer différentes démarches. Ainsi par exemple, la création initiale d'une fiche famille permet ensuite de pouvoir réaliser d'autres opérations comme la (pré)-inscription à certains services, la création et la mise à jour d'un dossier, la réservation d'une place dans diverses structures d'accueil de la ville, etc.<sup>17</sup>

Si les personnes ne parviennent pas à effectuer ces démarches en ligne, il leur est alors possible de prendre un rendez-vous au guichet physique où elles seront accueillies et accompagnées par un agent du service dans la constitution de leur dossier administratif. L'accueil physique est possible, en théorie, du lundi au vendredi de 8h30 à 17h et assuré par une équipe composée de quinze agents et de trois responsables.

### **Les ateliers numériques : un ensemble disparate**

Les entretiens et les focus groups ont permis de mettre en évidence l'existence d'une offre assez variée d'ateliers numériques proposés par les structures d'accès aux droits enquêtées, la plupart étant, rappelons-le, des partenaires relais Caf<sup>18</sup>.

Nous avons référencé trois types d'ateliers en fonction du statut de la personne en charge de leur animation :

- Une personne bénévole ou salariée de la structure avec une appétence pour le numérique
- Une personne conseillère numérique
- Une personne intervenant pour le compte d'un opérateur

Nous n'avons pas retenu d'autres critères de distinction car, dans les faits, un atelier animé par un ou une salariée d'une Maison du département et un atelier animé par un ou une conseillère numérique dans un centre social peut porter sur le même contenu et avoir les mêmes objectifs en termes d'acquisition de savoirs et de savoir-faire.

Ce qui est commun à la plupart de ces ateliers, c'est le fait que leur contenu n'est pas prescrit d'emblée, soit par l'ANCT, soit par la structure qui les propose, mais plutôt élaboré en concertation avec les publics qui souhaitent y participer. En dépit de ces effets de contexte, ces ateliers présentent toutefois des similarités du point de vue de leurs modalités de mise en œuvre et de leurs contenus.

---

<sup>16</sup> Le portail de la ville <https://www.nice.fr/fr/nice-facile/prendre-rendez-vous-au-guichet> précise ainsi qu'« au regard du contexte actuel et afin de garantir la sécurité de tous, les démarches en ligne sont à privilégier ». Et comme le formule une agente du service avec laquelle nous nous sommes entretenus : « on favorise le numérique pour les rendre autonomes ».

<sup>17</sup> Le détail des intitulés des fiches est consultable en ligne ici : <https://www.nice.fr/fr/nice-facile/mes-demarches-en-ligne>. Deux assistants virtuels (*Chatbots* nommés Fanny et Max) sont disponibles sur le site afin de faciliter la recherche d'information.

<sup>18</sup> Les partenaires relais sont des structures soutenues (financièrement, via des équipements et des formations) par la Caf pour accueillir les allocataires et leur apporter une information de premier niveau et une aide aux démarches sur le caf.fr. C'est notamment le cas des Maisons France Service ou des Points numériques



**Les ateliers animés par des bénévoles** ou des salariés des structures enquêtées ont généralement été mis en place, dans une forme d'urgence, pour faire face aux besoins des usagers et à leurs difficultés, voire leur incapacité à manipuler les outils numériques. Plusieurs de nos interlocuteurs et interlocutrices nous ont expliqué avoir réalisé un sondage auprès de leurs usagers pour identifier les besoins de ces derniers et avoir planifié leurs séances en fonction des besoins qui avaient été exprimés par les usagers de leur structure. Du fait de ce souci d'adaptation aux besoins des usagers, le contenu de ces ateliers est potentiellement assez ouvert. Généralement, il s'agit d'ateliers collectifs visant à les initier aux opérations informatiques les plus élémentaires : allumer un ordinateur, manipuler une souris et un clavier, naviguer sur Internet, télécharger un document et le ranger dans un emplacement approprié. Mais il peut s'agir également de montrer aux usagers comment utiliser certaines applications de communication en ligne ou en réseau, comment créer une adresse mail et envoyer des courriels, ou encore de leur faire découvrir des plateformes du service public.

Soulignons le caractère souvent précaire de ces ateliers, au sens où il est difficile pour les structures de les pérenniser pour des raisons de budget – par exemple parce que l'enveloppe financière affectée par la ville à cet atelier n'est pas renouvelée – ou bien parce que la personne ayant en charge cet atelier doit être affectée à d'autres missions, elles-mêmes dotées d'une subvention plus rémunératrice.

Notons enfin que plusieurs professionnels nous ont expliqué avoir suspendu les ateliers du fait des restrictions sanitaires liées à la pandémie récente, ceux-ci n'ayant depuis pas repris en raison d'une baisse très significative des effectifs de publics accueillis.

**Les ateliers animés par des conseillers et conseillères numériques** sont quant à eux, de fait, beaucoup plus formalisés et pérennes. Ce constat est dû à la nature de la fonction de conseiller numérique et à la définition plus claire de ses attributions. Le conseiller numérique a vocation à animer des ateliers numériques collectifs et à assurer des accompagnements numériques individuels.

Parmi les structures ayant pu bénéficier d'une labellisation France services et de l'affectation d'un conseiller numérique, certaines avaient mis en place un atelier informatique comme ceux décrits ci-dessus. L'intégration d'un ou d'une conseillère numérique dans leur équipe de professionnels a modifié les modalités d'organisation et de fonctionnement de leur atelier : un volume horaire beaucoup plus important a pu être dédié à ce type d'atelier, un travail approfondi d'élaboration didactique et pédagogique a pu être entrepris par le conseiller pour proposer des ateliers d'inclusion numérique.

Là, encore, on ne peut pas dire qu'il y ait homogénéité des ateliers tant dans leur forme que dans leur contenu. Les ateliers semblent avoir été élaborés en fonction des besoins et des attentes exprimés par les publics et l'équipe de professionnels de chaque structure. Ces ateliers présentent bien évidemment des régularités et des similarités mais ne sont pas identiques pour autant.

Les conseillers numériques sont censés en outre réaliser un travail de suivi statistique de leurs ateliers (fréquentation, types de publics, types de demandes, types de thématiques



abordées lors des ateliers) pour les diverses tutelles dont ils dépendent et pour la direction de leur propre structure.

**Les ateliers animés par les opérateurs** sont quant à eux le fait de deux acteurs institutionnels : la CPAM et la Caf.

Depuis la fin du mois d'avril 2022, la CPAM assure ainsi auprès de diverses structures partenaires des ateliers visant à faire découvrir aux usagers l'espace numérique personnel de santé proposé par l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé : « Mon espace santé » et le site de l'Assurance Maladie en ligne « Ameli.fr ».

Pendant un temps, au sein de l'un de ses centres d'accueil la Caf organisait également auprès d'allocataires des ateliers collectifs portant sur le site Caf.fr. Selon les informations que nous avons recueillies, ces ateliers présentaient toutefois des limites. En premier lieu, le public de ces ateliers se renouvelait peu, la formule perdant par là beaucoup de son intérêt. Il semble que, par ailleurs, les restrictions sanitaires liées à la pandémie aient apporté une justification supplémentaire à l'arrêt de ces ateliers.

Actuellement, la Caf coanime avec la CPAM des ateliers auprès des partenaires demandeurs. Lors de ces ateliers, les opérateurs présentent respectivement leur plateforme aux allocataires, les accompagnent dans leur connexion au Caf.fr et à Ameli.fr ainsi que dans leur navigation sur ces deux plateformes. Généralement, les groupes sont composés de quatre à six allocataires proposés par le partenaire. Ces ateliers ont démarré en 2020 d'après notre interlocuteur et interlocutrices de la Caf. Sept ateliers tout au plus ont été animés depuis.

Un atelier mixant module numérique et module de langue est en voie d'élaboration au sein de l'une des structures enquêtées. Il s'agit d'une structure proposant de longue date des cours de langue (FLE et alphabétisation) ainsi que, depuis le mois de mars, des ateliers d'inclusion numérique animés par un conseiller numérique. Cette articulation entre le numérique et la langue fait écho également aux pratiques d'apprentissage mobilisées dans les ateliers de langue de certaines structures enquêtées : des animatrices de cours de français nous ont expliqué mobiliser dans le cadre de leurs ateliers du matériel informatique en vue de faire réaliser à leurs apprenantes et apprenants des exercices de compréhension et des activités en ligne destinés en particulier à les familiariser à l'utilisation de l'ordinateur, du clavier et de la souris.

### **La Banque du numérique : mettre en relation les besoins des bénéficiaires avec les ressources en matériel informatique et les dispositifs d'inclusion numérique**

La Banque du numérique se présente comme un projet de banque des initiatives locales en matière d'accès au numérique. Elle a été créée par le directeur d'Hétis, le coordonnateur des droits et de l'accès aux soins de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de Nice, le directeur de la plateforme territoriale d'appui Cap Azur-Santé, le directeur de l'association Sophia Loisirs et Vie et le directeur du Service emploi et solidarités de la Communauté d'Agglomération des Pays de Grasse.

Le projet, qui est à ce jour encore en cours d'élaboration et de développement, vise globalement à identifier les besoins des bénéficiaires et à les mettre en relation avec des ressources en matériel informatique reconditionnées et des dispositifs d'inclusion numérique.

L'élaboration technique et l'organisation de ce projet ont été confiées à deux chargées de missions du pôle Innovation et digitalisation de Hétis, créé il y a un peu plus de deux ans.

Le projet prendra la forme d'une plateforme destinée aux bénévoles et aux professionnels du secteur médico-social en contact avec des bénéficiaires ayant besoin de réaliser des démarches d'accès aux droits et en difficulté numérique pour le faire. La plateforme doit recenser les initiatives et ressources numériques présentes dans le département dans toute leur diversité : prêt ou donation de matériel informatique, repérage d'une structure d'accès aux droits proposant de l'accompagnement aux démarches administratives en ligne, repérage d'un atelier d'inclusion numérique, etc. Le bénévole ou le professionnel pourrait localiser, via cette plateforme, le bien ou le service numérique le plus en adéquation avec le besoin du bénéficiaire et le plus proche du lieu de résidence de ce dernier.

Ce projet repose sur 5 grandes phases :

- un diagnostic réalisé par le Laboratoire de Recherche Interdisciplinaire en Intervention Sociale (LARIIS) de l'école du travail social de Nice (Hétis) à partir d'un questionnaire adressé à un ensemble de structures menant des actions en lien avec le numérique : collectivités territoriales, organismes privés d'intérêt public, services de l'État, associations, entreprises. En s'appuyant sur l'analyse des réponses fournies par cent trente-deux répondants, le diagnostic montre qu'en matière d'accompagnement et d'inclusion numérique il existe une multitude d'initiatives sur le territoire des Alpes-Maritimes que l'on peut regrouper en trois catégories d'actions : une mise à disposition de matériel informatique, une mise à disposition de points d'accès à Internet, une offre de formation/médiation. La capacité de détection des besoins d'accès au numérique par les agents de ces structures constitue également un élément crucial du diagnostic ;
- l'élaboration d'un prototype de la plateforme, confiée à une agence de communication digitale ;
- la mise en place, à titre expérimental, de la plateforme dans la Communauté d'Agglomération du Pays de Grasse à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2023 pour une période de six mois ;
- la mise en ligne de la plateforme dans un périmètre plus large, départemental voire régional, à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2023 ;

L'élaboration de ce projet, toujours en cours, s'est appuyée sur l'organisation de réunions partenariales avec un ensemble d'acteurs des secteurs privé et public : structures de reconditionnement et de recyclage de matériel informatique, structures intervenant dans le domaine de la médiation numérique, acteurs divers ayant fait ou prêts à faire un don de matériel (associations, entreprises, etc.), travailleurs sociaux. Ces réunions ont pour but de définir le cahier des charges communiqué au prestataire auquel la conception de la plateforme a été confiée.

Le comité de pilotage du projet est quant à lui composé de divers acteurs parmi lesquels on compte des représentants des structures d'accès aux droits auprès desquelles nous avons enquêté, ainsi que des cadres de la Caf que nous avons interrogés, en entretien, pour les besoins de notre propre étude et avec lesquels nous avons pu échanger sur ce projet.

Sans surprise au vu des logiques qui gouvernent aujourd'hui la construction de l'action publique, ces multiples dispositifs articulent une logique descendante de mise en œuvre de programmes nationaux et une logique plus horizontale où se mêlent des initiatives locales qui cherchent leur complémentarité à l'échelle du territoire. Sous l'effet de ce foisonnement d'idées et de dispositifs, le tâtonnement à l'œuvre et les bricolages qu'il impose ne doivent pas masquer le processus de construction de compétences en cours chez un grand nombre d'acteurs de terrain qui, par expérimentation, sont en train de développer une expertise individuelle et collective dans l'accompagnement des publics. Celle-ci relève prioritairement de l'usage des outils numériques en vue de faciliter la vie quotidienne des usagers : création de comptes de messagerie, de profils sur des plateformes diverses (CAF, Améli, ANTS, etc.), sensibilisation à des sujets de réflexion (et d'angoisse parfois chez certains usagers) tels que la protection des données personnelles, le risque de piratage, etc. Mais, dans le même temps, leurs pratiques participent aussi bien souvent d'un accompagnement social au sens plein du terme, visant à la fois la transmission de savoirs et de savoir-faire, la « réassurance » de personnes fragilisées, le repérage de celles et ceux qui sont en danger d'exclusion face aux difficultés que rencontrent plus généralement les publics dans leur parcours d'accès aux droits. Ce brouillage des frontières entre autonomie numérique, autonomie administrative et autonomie sociale, qui n'est pas sans déstabiliser la division du travail d'accompagnement des publics vulnérables à l'échelle du territoire, mérite qu'on y prête attention si l'on souhaite, par le décroisement qu'il rend possible, y voir le levier d'une approche à la fois individualisée et globale de l'utilisateur.

## **Partie 2 – Les acteurs de l'accès aux droits à l'épreuve du numérique**

Cette partie se penche sur les pratiques des acteurs de l'accès aux droits et l'analyse qu'ils font des conditions dans lesquelles ils sont amenés à remplir les missions qui leur sont confiées. Dans un premier temps, l'accent est mis sur les tensions que suscite l'augmentation des demandes d'aide numérique qui émanent des usagers. À titre d'illustration, le cas des conseillers numériques fait dans un deuxième temps l'objet d'une attention particulière pour ce qu'il traduit de ces difficultés. La manière dont, à l'épreuve du numérique, la question de l'accès aux droits travaille la professionnalité des acteurs est traitée dans un troisième temps. Enfin, cette partie traite des enjeux que suscitent les dynamiques partenariales à l'œuvre sur le territoire. À ce titre, nous proposons un focus sur les attentes des acteurs interrogés à l'égard de la Caf.

### **1. Faire face à l'augmentation des demandes d'aide numérique**

Les acteurs interrogés (cf. annexe p.119) sont unanimes : les demandes d'accompagnement ont augmenté. En cause selon eux, les demandes d'aide numérique. Ce ne sont plus seulement des personnes ayant besoin d'être accompagnées sur le plan administratif et social qui viennent solliciter les acteurs de l'accès aux droits. Il s'agit également de personnes en difficulté au regard des nouvelles exigences numériques et qui se trouvent à la fois en déficit d'outils et de compétences. Le spectre des demandes et des publics s'est donc clairement élargi.

Ainsi, des personnes qui se disaient jusqu'ici plutôt à l'aise avec les démarches administratives en format papier se sont vues mises en difficulté par leur numérisation. Dorénavant, elles affluent, aux côtés des publics habituels, dans les accueils des structures auprès desquelles nous avons enquêté. Ces personnes se disent notamment confrontées à des obstacles numériques liés aux plateformes des opérateurs, que de tels obstacles relèvent de la manière dont celles-ci sont configurées ou des bugs techniques que, selon nos interlocuteurs et interlocutrices, elles connaissent fréquemment.

L'augmentation des demandes d'aide a impacté tout particulièrement les France services (voir partie 1). Ces dernières ont vu le nombre de demandes d'aide s'accroître considérablement du fait d'une déssectorisation des publics qu'elles accueillent. Ainsi, des structures dont les publics étaient composés majoritairement de publics de proximité (du quartier, de la commune) ont commencé à recevoir des publics venant d'autres communes dans lesquelles se trouvent pourtant des France services censées pouvoir les accueillir.

En outre, d'après plusieurs acteurs interrogés, les campagnes publicitaires nationales ayant permis d'élargir la surface de visibilité des France services ont eu pour effet de multiplier les déplacements de publics dans ces structures.

Les responsables de grosses structures situées dans la zone littorale, en milieu urbain, qui plus est en quartier prioritaire de la ville (QPV), affirment ainsi recevoir un grand nombre de demandes, à tel point qu'un système de prise de ticket a été instauré dans l'une de ces structures afin de pouvoir organiser et contenir le flux. D'après la chargée de mission à l'animation des France services du Conseil départemental, l'instauration de ce système illustre parfaitement « l'abattage » auquel sont quasiment assignées certaines structures situées en QPV.

Nous-mêmes, lors des prises de contacts avec ces structures pour les besoins de l'enquête, avons été confrontés à ce problème sous un autre angle : les professionnels que nous souhaitions rencontrer n'étaient pas disponibles ou avaient beaucoup de mal à se rendre disponibles y compris pour un bref échange téléphonique. Comme l'ont souligné plusieurs agents, les effectifs des équipes qui travaillent dans ces structures sont souvent jugés insuffisants au regard des demandes d'aide qui leur sont adressées (généralement, les France services comptent deux agents, voire deux agents et demi). Nous avons pu constater par nous-mêmes l'importante demande adressée à ces structures notamment à travers notre expérience de la prise de contact téléphonique avec ces dernières : les lignes téléphoniques de ces structures étaient souvent occupées par les appels des usagers.

Cette augmentation des demandes d'aide numérique a deux effets remarquables sur le travail quotidien des acteurs de l'accès aux droits, effets que nous décrivons dans les lignes qui suivent. D'une part, du fait de son caractère chronophage, elle déborde sur l'accompagnement administratif et social auxquels sont censés répondre les acteurs de l'accès aux droits. D'autre part, elle peut mettre en tension les professionnels et les bénévoles de l'accompagnement sur le plan de leurs compétences et, ce faisant, des réponses qu'ils sont susceptibles d'apporter aux usagers.

En premier lieu, l'accompagnement numérique a en effet un caractère chronophage nous disent les acteurs interrogés. Par accompagnement numérique, ils entendent toutes les opérations et manipulations mobilisant des compétences liées à l'utilisation du matériel informatique (allumer un ordinateur, utiliser une souris et un clavier, imprimer un document) ainsi que les compétences numériques de base telles que définies dans l'enquête Tic Insee–Eurostat de 2018<sup>19</sup>.

Nombreux sont ceux qui décrivent la création de compte ou celle d'une adresse mail comme des moments pouvant être difficiles pour les usagers mais aussi pour celles et ceux qui les accompagnent dans leurs démarches. Les professionnels et les bénévoles (dans le cas de certaines associations) disent consacrer beaucoup de temps à de telles opérations au

---

<sup>19</sup> Ces compétences concernent la recherche d'informations sur des produits et des services marchands ou administratifs ; la communication, comme le fait d'envoyer ou recevoir des courriels par exemple ; la résolution de problèmes, comme le fait par exemple de copier des fichiers ou d'accéder à son compte bancaire en ligne ; et enfin l'usage de logiciels. Voir, pour le volet de l'enquête consacré aux entreprises : <https://www.insee.fr/fr/metadonnees/source/serie/s1273> ; voir, pour le volet de l'enquête consacré aux ménages : <https://www.insee.fr/fr/metadonnees/source/serie/s1275>

détriment des dimensions strictement administrative ou sociale de l'accompagnement qu'ils sont censés apporter aux usagers qu'ils reçoivent dans le cadre d'entretiens.

**Extrait d'entretien** auprès d'une bénévole dans une association d'aide et d'accompagnement aux démarches administratives de personnes étrangères :

*« Moi je dis qu'il faudrait avoir une personne qui ne fait que ça, déjà. J'essaie par exemple, on a maintenant une adresse mail, donc, quand les gens demandent un rendez-vous, je leur demande « c'est pour quoi ? ». Et si je vois qu'il y a des possibilités de ne pas leur donner de rendez-vous mais de répondre en mettant le lien de la Préfecture, où il faut faire le renouvellement, où ils peuvent faire, je ne sais pas, demander un dossier pour la naturalisation, je leur envoie le lien. Il y en a qui se débrouillent, il y en a qui disent « non, non, je ne peux pas, je veux un rendez-vous quand même ».*

Les travailleurs sociaux du conseil départemental et de la Caf que nous avons interrogés dans le cadre d'un focus group commun l'expriment clairement. Dans les cas de figure où les personnes n'ont pas de compétences numériques, c'est-à-dire dans de nombreux cas selon eux, les accompagnements se sont alourdis et complexifiés : les travailleurs sociaux doivent effectuer, pour l'utilisateur, un ensemble d'opérations numériques inhérentes aux démarches administratives dans lesquelles ce dernier est engagé. Dans un souci d'accompagner vers l'autonomie, ils réalisent également un travail d'explication des opérations et des manipulations auprès de l'utilisateur qui s'avère davantage chronophage encore. Ces opérations et ces explications leur prennent, disent-ils, du temps et de l'énergie.

Par conséquent, comme nous l'ont expliqué plusieurs acteurs, la durée des entretiens avec les usagers qu'ils réalisent dans le cadre de leurs pratiques de travail social ou de leur travail de médiation s'en trouve rallongée. Et le temps d'attente pour obtenir un entretien plus long.

Dans le même temps, certains travailleurs sociaux semblent attachés à l'idée de continuer à effectuer les accompagnements administratifs des familles qu'ils suivent même si cette tâche s'écarte, en un sens, de leur cœur de métier et même si ce type d'accompagnement est chronophage. Ils préfèrent s'en charger plutôt que déléguer cet accompagnement à un partenaire ou à un écrivain public. La raison en est la suivante : l'accompagnement aux démarches administratives que ces travailleurs sociaux réalisent avec les familles qu'ils suivent est simultanément perçu comme le lieu d'un travail de repérage de problématiques typiquement sociales et l'occasion pour eux de poursuivre leur accompagnement social. Ainsi, certains expliquent-ils qu'ils continueront à recevoir une personne pour réaliser une déclaration trimestrielle de revenu pour la Caf car il s'agit là d'une manière pour eux de conserver le lien avec les familles qu'ils suivent.

C'est ainsi que le thème du numérique travaille la « perméabilité » des divers volets des missions d'accompagnement. Cette question de la perméabilité, comme celle de la



transversalité de l'accompagnement qui en constitue le pendant, structure en effet de façon significative les propos des acteurs interrogés en focus group et en entretien. Or, si pour certains celle-ci constitue une ressource et le gage d'un accompagnement de qualité, elle est appréhendée par d'autres comme un frein qui s'oppose à un accompagnement efficace, à la fois pour des raisons liées à la charge de travail occasionnée et en vertu de la gamme de compétences qu'elle oblige les acteurs à mobiliser. Cette problématique n'est pas nouvelle et est inhérente à tout projet de proposer à l'utilisateur une approche se voulant, si ce n'est globale, en tout cas attentive à ne pas excessivement cloisonner les multiples dimensions de la vulnérabilité qui l'amène à demander de l'aide. Mais elle se trouve, à nouveaux frais, questionnée par la part que prend désormais la vulnérabilité numérique dans les pratiques d'accompagnement destinées à éviter les ruptures de droits. Concrètement, les publics adressent des demandes aux professionnels que ces derniers ne sont pas forcément préparés à recevoir et à prendre en charge. Pris en tension, ils doivent faire avec des demandes d'aides qui ajoutent une charge de travail importante et qui mettent leurs compétences à l'épreuve.

La question numérique ne fait en effet pas partie du référentiel métier de tous les acteurs. On pense aux travailleurs sociaux mais aussi, plus largement, à tous ces acteurs qui, bien qu'ils ne possèdent pas de diplôme du travail social, se reconnaissent dans les usages et les codes sociaux d'un secteur dit de l'intervention sociale, à l'image de ces agents d'accueil dont chacun mesure bien sur le terrain l'importance du travail qu'ils effectuent au quotidien auprès des usagers. Or, la dimension numérique n'a pas fait l'objet d'une thématique formalisée dans toutes les structures enquêtées, de même que l'accompagnement aux démarches administratives dématérialisées et à l'accès numérisé aux droits n'y a pas fait systématiquement l'objet d'un travail prescrit<sup>20</sup>. Cela ne signifie pas que cette dimension n'a pas été pensée et/ou intégrée dans les pratiques professionnelles par les acteurs eux-mêmes. Au contraire, on pourrait dire que, sous la pression des événements, elle est souvent devenue omniprésente dans leur travail. Simplement, du fait de l'urgence avec laquelle se sont exprimées ces nouvelles demandes d'aide numérique et en l'absence de ressources matérielles et immatérielles adéquates, qu'elles émanent de l'environnement institutionnel et partenarial ou d'une boîte à outils immédiatement disponible en interne, les acteurs de l'accès aux droits ont dû y faire face en ordre dispersé et parfois dans une forme d'improvisation.

Le manque de matériel approprié pour assurer un accompagnement à dimension numérique revient en effet souvent dans les propos recueillis. Plusieurs de nos interlocuteurs et interlocutrices, et nous avons pu le constater nous-mêmes lors de nos visites dans les structures, ne sont pas équipés convenablement en matériel informatique et ne peuvent pas effectuer certaines opérations numériques nécessaires pour faire progresser la téléprocédure qu'ils réalisent pour le compte de l'utilisateur qu'ils accompagnent ou avec lui.

---

<sup>20</sup> Il convient de préciser tout de même que cette situation a évolué dans plusieurs structures d'accès aux droits qui se sont emparées de la thématique dans le cadre de la labellisation France services dont elles ont bénéficié.



De plus, les sites et les plateformes qu'ils et elles doivent prendre en main présentent plusieurs limites techniques. Cela ressort particulièrement dans les récits livrés par les bénévoles et les professionnels interrogés. Ces derniers mettent en cause en effet les arborescences, les fonctionnalités de certaines plateformes et même parfois leur référencement.

**Extrait d'entretien** (*Focus group*) auprès de la directrice d'un centre social au sujet de la façon dont l'actualisation des arborescences des plateformes dématérialisées peut mettre en difficulté les professionnels de sa structure dans leur travail d'accompagnement.

*« (...) alors, il y a deux difficultés mais qui sont récurrentes sur toutes les plateformes dématérialisées, c'est que les plateformes évoluent, l'arborescence de ces plateformes évolue, sans vraiment anticiper et informer les publics et encore moins les professionnels qui accompagnent les publics. Moi, je suis souvent alertée par mes équipes qui m'interpellent sur le fait qu'elles découvrent l'arborescence réactualisée des plateformes en même temps que les usagers. Donc, d'une part, il y a une question de temps, de temporalité, faut le temps de l'accompagnement, et ça vient empiéter sur le temps de l'accompagnement concret, enfin, et au-delà de ça, c'est que les équipes professionnelles, ça les met elles aussi en difficulté par rapport à ces plateformes, car il faut le temps de se former à cette nouvelle arborescence. Voilà, donc, ça c'est un des messages que je porte aussi au niveau des institutionnels. Alors, c'est bien de faire évoluer des arborescences, de les réactualiser, etc. Je trouve que c'est aussi dans l'esprit de les rendre plus performantes, plus pertinentes, plus efficaces. Mais c'est bien d'intégrer tous les acteurs qui œuvrent dans l'accompagnement et de les sensibiliser préalablement à ça ».*

Pour ce qui est des fonctionnalités, nous prendrons l'exemple de la fonctionnalité « transmettre un document » sur le Caf.fr., fonctionnalité dont nous avons pu constater certaines failles lors de nos observations dans l'un des accueils Caf des Alpes-Maritimes. Au moment où nous avons réalisé cette observation, cette fonctionnalité était hors-service depuis quinze jours à la suite d'une mise à jour nationale de la plateforme. Cela a eu pour conséquence un afflux important d'allocataires qui se sont présentés à l'accueil afin de remettre des documents nécessaires pour que le traitement de leur dossier puisse être réalisé, les documents ne pouvant être remis en main propre à un agent mais devant être déposés dans la boîte aux lettres située à l'entrée du bâtiment de l'accueil et destinée à la réception des courriers des allocataires. Il est à noter que ce type de dysfonctionnement n'est pas un cas isolé comme l'ont précisé plusieurs agents en réponse à nos questions. Comme on le comprendra aisément, ce type de situation, qui peut conduire à l'engorgement de lieux d'accueils qui ne sont plus configurés pour absorber des flux d'allocataires importants, contribue à mettre en difficulté les agents, lesquels, parce qu'ils sont placés en première ligne, reçoivent le mécontentement des usagers, notamment celles et ceux qui ont effectué un trajet relativement long pour se rendre à l'accueil. La crédibilité de la plateforme est mise en cause et, là encore, parce qu'ils sont censés être capables de répondre de dysfonctionnements sur lesquels ils n'ont pas de prise, ce sont les agents qui

doivent faire face aux critiques des allocataires et trouver les moyens d'en contenir les formes d'expression les plus vives<sup>21</sup>.

Face aux freins que nous venons de décrire (absence ou déficit de prise en compte de la dimension numérique dans le référentiel des métiers de l'intervention et du travail social, quasi-absence de travail prescrit autour de cette dimension dans beaucoup de structures, manque de moyens matériels pour répondre aux demandes d'aide numérique, problèmes techniques inhérents aux plateformes), les acteurs de l'accès aux droits sont bien souvent conduits à bricoler<sup>22</sup>, comme cela a été et est encore le cas dans d'autres champs professionnels impactés par la transformation numérique et insuffisamment préparés et outillés pour y faire face, à l'instar de l'Éducation nationale ou de l'Enseignement supérieur par exemple.

D'où les enjeux que soulève la question de la formation des acteurs, pour ces acteurs eux-mêmes (qui abordent souvent ce thème lors des entretiens ou dans les focus groups), pour les organismes qui les financent, comme pour les usagers des structures concernées. À ce sujet et sans grande surprise au vu de ce qu'on a évoqué plus haut, nombreux sont ceux qui se forment « sur le tas » pour reprendre l'expression de certains d'entre eux. Il est vrai que pour les structures ayant été labellisées France services, une formation portant sur la prise en main des plateformes des opérateurs qui y sont représentées a été instaurée : chaque opérateur présente sa plateforme durant deux heures. Mais en dépit de cette formation, que certains jugent trop lapidaire (nous y reviendrons), les acteurs rencontrés se forment, pour reprendre les termes de l'un d'entre eux, « *par eux-mêmes* ».

**Extrait d'entretien** auprès de la responsable d'une maison de département labellisée France services :

Enquêtrice : « *Vous, comment êtes-vous formés ?* »

Responsable : (Elle rit) « *Comment on se forme ? On a, avec ma collègue, suite à la labellisation France services, une formation par rapport aux différents partenaires. Après, honnêtement, on se forme au fur et à mesure des dossiers sur le tas. Il y a une découverte, parfois c'est une découverte. C'est une formation professionnelle au quotidien. Tout domaine, et tout partenaire* ».

Le tâtonnement au quotidien et la formation « sur le tas » décrits ici sont d'autant plus prégnants qu'on observe une extension du domaine d'action et d'intervention des Maisons

---

<sup>21</sup> Y compris avec l'aide des agents de sécurité présents, professionnels dont l'importance de la mission, qui va manifestement bien au-delà du simple rappel à l'ordre lorsque la colère monte, ne doit pas être sous-estimée.

<sup>22</sup> Au sujet du bricoleur, Claude Lévi-Strauss (1962) écrivait ainsi : « *la règle de son jeu est de toujours s'arranger avec les "moyens du bord", c'est-à-dire un ensemble à chaque instant fini d'outils et de matériaux, hétéroclites au surplus, parce que la composition de l'ensemble n'est pas en rapport avec le projet du moment, ni d'ailleurs avec aucun projet particulier, mais est le résultat contingent de toutes les occasions qui se sont présentées de renouveler ou d'enrichir le stock, ou de l'entretenir avec les résidus de constructions et de destructions antérieures* ».

du département. C'est du moins ainsi que l'ont expliqué les agents de ces structures que nous avons rencontrés. Lorsque nous demandions aux agents quel était le type de demandes d'aide que formulaient les publics, ces derniers énuméraient en effet un ensemble de démarches très variées et très disparates : carte d'identité auprès de l'ANTS, impression du Pass sanitaire, aide pour la constitution du dossier de retraite, aide pour la constitution d'un dossier de demande de subvention pour réfection de toiture, démarches auprès de l'agence nationale de l'habitat, ainsi que de l'ADEM, etc. Et cette responsable de maison du département du moyen-pays de dire sur un ton se voulant jovial malgré tout : « (...) *c'est large. On ne sait pas. A chaque appel, ça peut être une surprise* »

Mais les agents d'accueil des maisons du département ne sont pas les seuls à faire face à cette découverte quotidienne et cette auto-formation sur le tas. Cela concerne plus largement les acteurs de l'accès aux droits que nous avons rencontrés tout au long de l'enquête.

Ainsi, face à cette augmentation de demandes d'aide numérique, les solutions apportées par les professionnelles et les professionnels ont été diverses : faire avec en bricolant, orienter vers un partenaire plus à même de répondre à la demande d'aide numérique de l'utilisateur, organiser des ateliers informatiques par un agent de la structure ou bien solliciter l'aide d'un bénévole pour le faire, viser la labellisation France services et demander dans ce cadre l'affectation dans sa structure d'un conseiller numérique.

Relevant bien souvent du bricolage, les solutions trouvées par les acteurs de terrain face à l'augmentation des demandes d'aide numérique ne méritent ni d'être définitivement disqualifiées parce que faiblement régulées institutionnellement, ni par principe valorisées parce que, connectées aux « réalités de terrain », elles seraient a priori adéquates et, surtout, protégées de tout risque de dérive. Elles participent de l'accommodation en cours d'un système d'acteurs aux prises avec la nécessité de mettre en adéquation des compétences disponibles et des problèmes dont l'ampleur se mesure chaque jour mais dont la qualification n'est pas stabilisée. Face à la tentation de sacraliser l'improvisation « par le bas », en tant qu'elle serait un levier de l'innovation, on garde à l'esprit que, en écho à certains travaux sociologiques<sup>23</sup>, les acteurs de terrain rencontrés se voient généralement moins comme une avant-garde éclairée porteuse de solutions innovantes que comme une armée de soldats de première ligne mis en difficulté par un soutien institutionnel qui, à travers les moyens matériels et immatériels qui sont mis à leur disposition pour répondre correctement aux demandes d'aide qui leur sont adressées, ne leur semble pas toujours à la hauteur de leurs attentes.

---

<sup>23</sup> Cet aspect a en déjà été mis en lumière par Pierre Mazet et François Sorin (2020). Les données sur lesquelles s'appuie leur travail sont issues d'une enquête qu'ils ont réalisée en 2018 sur la base de données recueillies lors de l'animation de formations professionnelles de deux à trois jours auprès de 200 professionnels du champ du travail social dans les régions Occitanie, Nouvelle-Aquitaine et Auvergne-Rhône-Alpes, ainsi que d'observations auprès de divers professionnels dans le cadre de l'accompagnement scientifique du projet #LABAccess dans la région Bretagne.

## 2. Les conseillers numériques : la panacée ?

Pour faire face aux demandes d'aide numérique, plusieurs des structures auprès desquelles nous avons enquêté ont répondu à un appel à manifestation d'intérêt auprès de l'ANCT pour accueillir un ou une conseillère numérique. La carte localisant les conseillers numériques indique qu'ils seraient 45 à être déployés dans le département des Alpes-Maritimes (la préfecture, on l'a évoqué plus haut, estime leur nombre à 49). Ce chiffre doit toutefois être pondéré car, à y regarder de plus près, ce sont les lieux où les conseillers numériques interviennent qui sont répertoriés. Or, un même conseiller peut intervenir dans plusieurs structures différentes car il est censé être mobile dans un rayon correspondant à un trajet motorisé de deux heures.

Dans le cadre de l'enquête, nous avons rencontré, soit en entretien soit en focus group, trois conseillers numériques avec lesquels nous avons échangé sur leur formation et leurs missions au sein de la structure qui les accueille.

Le premier conseiller numérique, rencontré début avril dans le cadre d'un entretien individuel, travaille dans une association d'inclusion numérique à dimension culturelle et artistique. C'est dans l'association où il a réalisé son service civique pendant huit mois – il assurait l'animation d'ateliers dans les écoles primaires sur le code *Scratch*<sup>24</sup> – que ce dernier a pris connaissance du recrutement prochain d'un conseiller numérique dans l'association d'inclusion numérique où il est aujourd'hui en poste en contrat à durée indéterminée. Il a démarré la formation de six mois en septembre 2021 et a été recruté en janvier 2022. Au cours des premiers mois, il se rendait à l'association une fois par semaine car le reste du temps il suivait la formation donnée à Grasse. Lui et son collègue, également conseiller numérique, sont chargés de l'animation « d'ateliers seniors » financés par la Métropole<sup>25</sup> se déroulant au sein de deux associations partenaires qui les ont mandatés pour cette mission. Au moment de notre rencontre avec ce conseiller, il s'agit du troisième atelier qu'il anime. Il y en a huit prévus au total, d'une durée d'une heure trente chacun et ayant lieu une fois par semaine. Les ateliers ont pour but d'initier des personnes d'un âge avancé aux TIC de manière générale. Ils sont très variés. Notre interlocuteur nous explique que leur contenu est défini en concertation avec les usagers (appelés stagiaires) ou en fonction des demandes que ces derniers formulent au conseiller – ainsi par exemple les stagiaires ont-ils souhaité qu'un atelier porte sur le mode de paiement en ligne *PayPal* pour comprendre comment cela fonctionnait. Il anime également les ateliers emploi que l'association d'inclusion numérique est chargée d'organiser pour le compte du Pôle emploi. Il nous explique qu'ils sont en train de préparer d'autres types d'ateliers censés démarrer bientôt, des ateliers collectifs sur les usages numériques tels que par exemple : administrer une page Facebook, écrire un courrier, créer son album photo, préparer son exposé PPT, etc. Ces ateliers seront payants : dix euros les deux heures. Outre l'animation de ces ateliers d'initiation au numérique ou ces ateliers emploi, lui et son collègue se sont vu confier l'animation d'ateliers

---

<sup>24</sup> *Scratch* est un langage de programmation graphique à but éducatif. Voir : <https://scratch.mit.edu/>

<sup>25</sup> À ce propos, la responsable de l'espace numérique de la structure nous a fait part de sa crainte de ne pas voir le financement de la Métropole être renouvelé.

auprès de publics scolaires dans le cadre d'un festival numérique organisé par l'association depuis cinq ans (ateliers 3D).

Le deuxième conseiller numérique, rencontré en juillet dans le cadre d'un entretien individuel, travaille dans un Centre social labellisé France services. Il a été recruté en mars dernier. Il s'agit-là d'une reconversion professionnelle après une période de chômage suivie d'une période de travail intérimaire. Les missions de ce conseiller numérique consistent à accompagner des usagers dans la réalisation de leurs démarches ANTS ; à élaborer et animer des ateliers numériques collectifs autour de diverses thématiques, de savoirs et de savoir-faire de base tels que l'atelier « prendre en main l'outil numérique » ; à accompagner des usagers de façon individuelle en fonction des besoins qu'ils expriment. Dans ce dernier cas l'utilisateur réserve un créneau en s'inscrivant sur l'emploi du temps du conseiller numérique. Par exemple, il peut être amené à accompagner telle ou telle personne qui a besoin d'envoyer un courriel ou de télécharger une application. Comme ce conseiller nous l'a expliqué, il a « *tout à construire* ». Et, en effet, sa mission nous a semblé couvrir une vaste gamme de besoins.

Le troisième conseiller numérique, rencontré en octobre dans le cadre d'un focus group réunissant des agents de France services et une directrice de centre social, travaille quant à lui dans un tiers-lieu soutenu par une association d'habitat pour un public jeune. Outre la mission première d'habitat pour les jeunes, l'association, à travers son tiers-lieu, est équipée d'un *Fab lab*, d'un espace public numérique (EPN), d'une permanence tenue par un conseiller numérique, d'une Micro-Folie, c'est-à-dire un musée numérique qui dépend de la Villette. Ce dernier nous a expliqué qu'il s'occupait essentiellement de l'accueil du public. Au cours de nos échanges, il a ajouté qu'il est aussi amené à accompagner les publics non-résidents de l'association dans leurs démarches administratives, et notamment les démarches effectuées auprès de la Caf.

En outre, nous avons pu échanger également avec les responsables et les agents de ces structures ou d'autres structures accueillant un ou plusieurs conseillers numériques : sur les missions de ces derniers ainsi que sur les attentes qui pouvaient être celles de leurs nouveaux collègues et de leurs responsables à leur égard. Nous avons pu ainsi accéder à une vision plus claire de la façon dont ce dispositif est incarné sur le terrain, de son intérêt pour les structures accueillant un ou une conseillère numérique mais aussi des limites de ce dispositif, du moins des contraintes qui pèsent sur les conseillers numériques et qui les rendent de fait moins mobiles et moins disponibles pour le tout-venant que ne le laisse penser leurs missions.

Comme nous l'indiquions au sujet de ce dispositif dans la première partie de ce rapport, bien qu'il existe un socle commun de missions chez les conseillers numériques, ces derniers peuvent être amenés à réaliser des missions assez distinctes les unes des autres, en fonction des structures dans lesquelles ils sont affectés. Par ailleurs, les conseillers numériques sont censés détenir la qualification numérique requise et, dans le même temps, ils sont susceptibles de constituer une sorte de variable d'ajustement dans un secteur d'intervention structurellement en sous-effectif. C'est alors avec beaucoup d'impatience que les responsables et les agents des structures ont attendu la prise de fonction de leur futur collègue conseiller numérique. En particulier, pour les agents et les médiateurs et



médiatrices sociales devenues agents d'accueil France services, l'enjeu était de pouvoir enfin compter dans leur équipe une personne qualifiée, en capacité de répondre aux demandes d'aide numérique qu'ils estimaient ne pas relever de leurs domaines de compétences. Certains acteurs nous ont même confié leur enthousiasme à l'idée d'accueillir un ou une conseillère numérique dans leur structure car celle-ci pourrait les soulager dans leur travail d'accompagnement social. Pour les responsables de certaines structures, l'obtention de ce support de poste permettait en effet aussi d'augmenter la taille de leur équipe d'agents, souvent en sous-effectif, même pour un temps limité puisque le dispositif prévoyait jusqu'à récemment que le conseiller numérique occupe son poste durant une période de 24 mois, cette durée ayant même été réduite à 18 mois dans certaines structures. Elle permettait aussi de pouvoir inscrire pleinement la structure dans une mission d'inclusion numérique, appuyée qui plus est par l'ANCT.

Au vu de ce qui précède et à l'issue de l'enquête, trois points de difficulté se font jour concernant la fonction de conseiller numérique et le déploiement des missions correspondantes. Le premier concerne la formation qu'ils ont suivie, le deuxième l'absence de référent. Enfin, le dernier concerne la difficulté à les localiser.

S'agissant de la formation qu'ils ont suivie, on commencera par rappeler que les conseillers numériques ont suivi une formation d'une durée de six mois. Certains, en parallèle de la formation, avaient déjà débuté leur contrat au sein leur structure de rattachement. Ils ne semblent pas avoir gardé un très bon souvenir de cette période qu'ils décrivent comme une période dense et chargée. Mais, plus encore, ils ont exprimé leur insatisfaction quant au programme et au contenu de la formation qu'ils ont suivie. Il ne s'agit pas ici de lister les commentaires critiques qui ont été formulés à l'égard de cette formation que plusieurs ont jugé de manière sévère. Néanmoins, un aspect paraît assez essentiel au regard des missions concrètes qui sont confiées aux conseillers numériques dans le cadre de leur activité de travail : ceux qui ont été interrogés expliquent ne pas avoir reçu de formation relative aux démarches administratives en ligne, ni même avoir été familiarisés avec les plateformes des opérateurs qu'utilisent les publics qu'ils accompagnent.

Au terme de la formation, ils ont en effet présenté deux examens qu'ils ont préparés tout au long de la durée de la formation : la certification PIX et le premier certificat de compétences professionnelles du titre professionnel de Responsable d'espace de médiation numérique (CCP1 REMN). Pour ce deuxième examen, présenté devant un jury, ils ont eu à concevoir un dossier professionnel et cinq fiches d'activités sur cinq environnements techniques différents, en l'occurrence sur la souris, la tablette, la programmation d'Arduino<sup>26</sup>, la 3D, la construction d'un petit robot. Or, les conseillers numériques affectés à des missions d'accompagnement aux démarches en ligne peuvent avoir, et ont eu de fait, le sentiment qu'ils ont passé du temps à développer ou à consolider par là des compétences numériques qui ne sont pas en adéquation avec celles dont ils ont réellement besoin pour réaliser leurs missions, lesquelles se concentrent pour une large part sur l'usage de plateformes administratives ou la prise en main d'outils numériques du quotidien. La

---

<sup>26</sup> Arduino est une plateforme de prototypage open-source qui permet aux utilisateurs de créer des objets électroniques interactifs à partir de cartes électroniques. Voir : <https://www.arduino.cc/>

programmation d'Arduino, la 3D, la construction d'un petit robot sont des activités qui paraissent en décalage avec les attentes de leur poste non seulement pour celles et ceux qui exercent dans des France services mais aussi pour celles et ceux qui travaillent dans des associations d'inclusion numérique dont les actions sont largement orientées vers les démarches administratives en ligne pour étoffer leur offre et leurs sources de financement. Et ce conseiller numérique de déplorer ainsi : « *sur cinq ateliers qu'on devait créer, j'en utilise combien ?* ».

Ensuite, et il s'agit là d'une deuxième difficulté notable, beaucoup d'entre eux déplorent l'absence de référent à l'instar de leurs collègues agents France services. Comme nous l'avons indiqué plus haut (Partie 1) au sujet du dispositif France services dans les Alpes-Maritimes, les agents de ces structures bénéficient d'un référent au niveau de la préfecture et d'une animatrice au niveau du conseil départemental. En regard, nous avons été interpellés par l'absence de référent pour ce qui concerne les conseillers numériques, alors même que leur fonction relève du même dispositif étatique.

C'est à la suite d'un mail qui nous a été adressé par un conseiller numérique rencontré durant l'enquête que ce problème d'absence de référent a été soulevé. Dans ce courriel, le conseiller nous faisait part de certaines difficultés auxquelles il était confronté dans sa pratique d'accompagnement aux démarches en ligne, en particulier le fait qu'il ne trouve pas d'interlocuteur pour échanger sur les problèmes rencontrés et donc trouver une solution. Le conseiller numérique faisait en l'occurrence le constat d'un dysfonctionnement au niveau de la plateforme de l'ANTS : plusieurs personnes qu'il accompagnait ne possédant pas de smartphone ou ne possédant qu'une ligne fixe n'avaient pas pu s'acquitter du paiement en ligne de leur carte grise et l'ANTS n'indiquait aucune possibilité de paiement par chèque sur son site. Le courriel de ce conseiller se terminait ainsi : « *ils sont susceptibles d'avoir une contravention, ils sont hors la loi malgré eux, alors qu'ils ont fait la démarche de venir me voir pour faire ce changement d'adresse (...) pouvez-vous faire remonter cette information ? Les personnes sont en souffrance et je ne peux les aider* ».

Très surpris par ce mail, nous y avons répondu avec quelques précautions. Nous avons indiqué au conseiller numérique que les agents France services avaient accès à Administration+, qu'ils pouvaient y poser leurs questions et qu'en cas de situations inextricables il était possible également de saisir le Défenseur des droits avec l'aval de sa direction. Ce à quoi le conseiller numérique avait répondu qu'il n'était pas un agent France services, qu'il ne connaissait pas l'application Administration+. Et que personne dans sa structure n'était référent dans le système Conseiller Numérique France Services.

Ce détour par le quotidien des pratiques de terrain nous paraît nécessaire car il illustre certaines des difficultés auxquelles sont concrètement confrontés les acteurs et, en l'espèce celles qu'occasionne pour les conseillers numériques le fait de ne pas disposer de référent assurant l'interface avec l'échelon national. En théorie pourtant l'ANCT et la Banque des Territoires sont censés avoir mis en place des hubs territoriaux pour assurer cette interface. Le département des Alpes-Maritimes dépend du Hub du Sud et c'est à lui qu'il reviendrait de proposer un ou des référents pour les conseillers numériques du département. Dans les faits, il n'y a pas, à ce jour, de réelle coordination ou d'animation du réseau des conseillers



numériques. Or, la Banque des Territoires avait été mandatée par l'ANCT pour animer le réseau des conseillers et les outiller sur le plan numérique.

La pérennisation des conseillers numériques annoncée cet été par le ministre de la Transformation et de la Fonction Publiques jouera peut-être en faveur d'une initiative dans ce sens. Quoi qu'il en soit, le fait de ne pas pouvoir mobiliser de référent peut contribuer à placer les conseillers numériques France services dans une position parfois inconfortable notamment vis-à-vis de leurs collègues agents France services et des responsables de la structure dans laquelle ils ont été recrutés. Embauchés pour épauler les collègues déjà présents dans les structures, certains conseillers numériques se sont trouvés à jouer « *les conteaux suisses* » d'après la formule de l'un d'entre eux. Leur place et leur rôle au sein des structures qui les ont recrutés peut faire de ce fait l'objet de débats et provoquer des tensions au sein des équipes professionnelles.

Enfin, la troisième difficulté que nous évoquerons concerne la difficulté à localiser les conseillers numériques sur le territoire. C'est le sens de plusieurs remarques qui nous ont été adressées pendant l'enquête par des acteurs de terrain. C'est aussi l'une des justifications qu'apportent ses concepteurs à la création de la banque du numérique, les informations figurant sur la carte de l'ANCT<sup>27</sup> étant jugées par ces derniers peu fiables parce qu'imprécises. Toutefois, les conseillers numériques étant censés être mobiles, on comprend qu'il ne soit guère aisé de fournir à tout moment et en temps réel une cartographie précise de leur localisation, et ce, d'autant que les conditions dans lesquelles ils remplissent leurs missions sont très variables et dépendent très largement des circonstances dans lesquelles ils exercent à l'instant « t » (toutes les structures n'ont pas les mêmes attentes et la même manière de fonctionner, les publics varient, les périodes et les lieux d'affluence également). Quoi qu'il en soit de la diversité des pratiques qu'ils déploient et des contingences qui marquent leur déploiement au quotidien, la vigilance s'impose quant à la possibilité qui est donnée aux usagers et aux acteurs de terrain de localiser ces professionnels.

La création du métier de conseiller numérique traduit la volonté des pouvoirs publics de saisir des difficultés que rencontre une partie de la population face aux exigences que la révolution numérique a fait naître. Dans sa mise en œuvre concrète, elle illustre également la nécessité de trouver un juste équilibre entre un souci légitime d'harmonisation des pratiques professionnelles et l'autonomie dont jouissent à la fois les territoires concernés, les structures qui emploient les conseillers ainsi que les conseillers eux-mêmes. Au titre de cet équilibre à trouver entre normalisation et adaptation aux besoins des usagers, la formation de ces acteurs, dont les profils sont extrêmement variables, joue un rôle majeur, au même titre que la possibilité qui devrait leur être donnée de se tourner vers des acteurs référents ou des instances référentes lorsque les ressources qui garantissent la professionnalité de leur démarche leur semblent faire défaut.

---

<sup>27</sup> Pour visualiser la carte, voir : <https://www.conseiller-numerique.gouv.fr/carte>

### 3. « Faire avec » vs « faire à la place de » : l'éthos professionnel mis en tension

**Extrait d'entretien** auprès d'une professionnelle France services :

*« Bref, on essaie quand même en fonction du niveau de l'utilisateur, de l'appréhension du numérique, de le motiver de l'inciter à. C'est long et il y a vraiment une perte d'énergie qui est énorme pour que l'utilisateur finisse par comprendre. Pour lui, France connect, ça reste une espèce de boîte magique auquel il ne comprend rien. Très abstrait. Ça n'a pas facilité non plus le travail dans les structures ».*

Dans le domaine de l'intervention et de l'action sociale, « faire avec » constitue une posture professionnelle permettant de favoriser une conception dites participative ou active de la relation d'accompagnement. Faire avec l'utilisateur serait « la » bonne manière de l'impliquer dans sa démarche et de le rendre acteur de celle-ci. Et, en matière d'inclusion numérique ou de lutte contre l'illectronisme, cette posture semble être, a priori, la plus valorisée. Très fréquemment effet, lors des entretiens et des focus groups, les professionnelles et les professionnels, dans toute leur diversité, insistent sur les vertus d'une telle posture implicative, présentée comme un horizon qui doit orienter les pratiques, lorsqu'il s'agit d'accompagner l'utilisateur vers l'autonomie. Elle justifie alors qu'on laisse par exemple l'utilisateur prendre les commandes d'une machine tout en restant en retrait pour intervenir si c'est nécessaire, qu'on lui montre sur quelle touche du clavier appuyer ou sur quel icône cliquer pour qu'il soit en mesure de le faire par la suite de manière autonome : autant de petits gestes et de petits arrangements situationnels destinés à inscrire la relation d'accompagnement dans une visée d'apprentissage et qui marquent le souci de se montrer fidèle à ce principe, qui s'enseigne dans toutes les écoles de travail social, et selon lequel il est toujours préférable « d'apprendre à quelqu'un à pêcher plutôt de lui donner du poisson ».

Décrite comme un allant de soi, non négociable parce qu'elle constituerait le socle fondateur d'un travail social émancipateur, une telle attitude professionnelle se heurte toutefois selon les acteurs interrogés à des contraintes inhérentes aux situations auxquelles, s'agissant de l'accompagnement numérique, ils doivent faire face.

Quelles sont ces situations ?

La première a trait au manque de matériel, ou de matériel adéquat, ainsi qu'au manque de temps. Les acteurs de terrain que nous avons rencontrés ne sont pas en effet tous équipés du même type de matériel, sans parler de la quantité ou de la qualité du matériel en question. On observe à ce titre une grande diversité de situations, tant au niveau de l'équipement réservé aux usages professionnels qu'au niveau de l'équipement mis à disposition des publics pour qu'ils puissent réaliser leurs démarches.

Le système du double écran<sup>28</sup>, dans ses différentes déclinaisons, est le système qui est en théorie le plus approprié pour pouvoir développer un accompagnement sur le mode du « faire avec ». Tous les acteurs interrogés disposant d'un double écran s'accordent sur l'intérêt d'une telle configuration et sur son effet facilitateur de l'accompagnement en direct. C'est ce système qui a été mis en place dans les accueils de la Caf des Alpes-Maritimes. Durant les rendez-vous en bureau réunissant CSU et allocataire, ce dernier est installé devant un poste sur lequel il effectue sa démarche, tandis que le CSU est installé de l'autre côté du bureau sur un autre poste, équipé d'un double écran, l'un où se trouve projeté l'écran sur lequel navigue l'allocataire, l'autre lui permettant de consulter le dossier de l'allocataire s'il a besoin de renseignements plus poussés. Le CSU peut ainsi guider l'allocataire dans sa démarche en direct. D'autres structures sont également équipées de systèmes de double écran, parfois moins élaborés que celui mis en place dans les box des centres d'accueil Caf mais permettant qu'agent et usager possèdent chacun son poste, que l'agent puisse suivre les opérations réalisées par ce dernier et qu'il puisse l'orienter si besoin est, et inversement que l'utilisateur puisse voir la navigation effectuée par l'agent. C'est le cas des Maisons du département qui se sont équipées il y a quelques mois de doubles écrans dans le cadre du dispositif « MDD connectée », à la fois pour les agents qui y travaillent et pour les partenaires amenés à occuper les bureaux de ces structures (pour des permanences par exemple). L'écran qui est face à l'utilisateur est tactile, celui-ci pouvant observer en direct ce que l'agent est en train de faire. Il ne participe pas forcément à la démarche de façon active mais peut au moins la suivre et poser des questions au fur et à mesure de la progression des opérations. Selon plusieurs professionnels interrogés, ce type de configuration contribue à renforcer le sentiment de confiance. Les usagers peuvent être amenés à participer, de manière effective, soit en tapotant sur l'écran, soit avec un clavier virtuel. Les professionnels estiment alors que, lorsqu'ils sentent que l'utilisateur est en mesure d'agir de manière autonome, ils peuvent lui laisser la main. Le double écran est donc une façon d'impliquer l'utilisateur et de l'accompagner vers une prise d'autonomie et c'est en partie pour cette raison que nombre de professionnelles et de professionnels interrogés le plébiscitent ou que certains qui n'en sont pas équipés le réclament ou déplorent de ne pas l'être.

Dans le cas où l'agent ne possède pas de matériel de ce type, l'implication de l'utilisateur dans les démarches en ligne est bien évidemment plus difficile à mettre en œuvre, voire impossible. Un agent d'une France services nous expliquait ainsi qu'il ne possède qu'un ordinateur portable réservé à son usage professionnel et qu'il lui est par conséquent très compliqué de faire participer les usagers aux démarches. Il le fait tout de même dans la mesure du possible en tournant son ordinateur en direction de l'utilisateur installé en face de lui à chaque étape cruciale de la démarche pour lui montrer quelle action réaliser, en lui tendant la souris pour qu'il puisse réaliser une action par lui-même, etc. Mais selon cet agent, ce bricolage a aussi ses limites : de manière conjoncturelle sur le plan des précautions sanitaires liées à la pandémie de Covid, mais aussi et surtout au regard de la perte de temps

---

<sup>28</sup> L'expression double écran renvoie à différentes configurations de systèmes : il peut s'agir d'un double écran au sens strict du terme devant lequel sont installés professionnel et usager tout en étant séparés par une paroi en plexiglass ; il peut s'agir d'un second écran mis à la disposition de l'utilisateur, distinct de celui du professionnel mais relié par un câble à celui-ci ; il peut s'agir de deux ordinateurs espacés dans l'espace du box ou du bureau avec projection de l'écran de l'utilisateur sur l'écran du ou de la professionnelle.

occasionnée. Or, ce manque de temps amène, trop souvent selon eux, de nombreux professionnels à « faire à la place » de l'utilisateur. L'augmentation des demandes d'aide numérique évoquée plus haut les conduit alors à prendre en charge les opérations à la place de l'utilisateur, ce qui heurte le principe du « faire avec » auquel beaucoup, redisons-le, sont attachés.

Un deuxième type de situation dans laquelle les professionnelles et les professionnels doivent renoncer à la posture du « faire avec » est imposé par certaines catégories de publics. Face à certaines catégories d'utilisateurs, les professionnels font en effet des compromis avec cette ambition. C'est le cas des publics de « séniors », les personnes ayant une faible maîtrise de la langue française, et tout particulièrement de l'écrit, et enfin des personnes qu'ils décrivent comme « réfractaires », cette dernière catégorie pouvant se juxtaposer aux deux premières.

Plusieurs professionnels estiment ainsi qu'il n'y a « *pas grand-chose à faire pour les séniors* », qu'il est vain de tenter avec ce type de public une approche consistant à leur montrer comment faire les choses. Ils se résignent alors à « *faire à leur place* » même si cette solution, qu'ils qualifient parfois de « *forme d'assistanat* », contrevient à un principe auquel ils se disent attachés. En cause selon eux, leurs conditions de travail et l'impossibilité de consacrer le temps nécessaire à des apprentissages chronophages et auxquels les publics eux-mêmes ne souhaitent pas toujours se livrer. À titre d'exemple, on peut évoquer le cas de cet agent France services décrivant les pratiques de « séniors » qui, lors de chaque rendez-vous, lui tendent systématiquement et d'emblée leur smartphone en lui donnant les codes d'accès de l'appareil et en lui disant « *allez-y* », sans même chercher à suivre ou surveiller l'utilisation que l'agent fait de leur appareil. Les professionnels insistent en outre sur le fait qu'ils peinent à convaincre certaines personnes âgées du bien-fondé de certaines nouvelles procédures qui semblent perturber profondément leurs habitudes administratives, cela au point qu'elles se montrent dès lors hermétiques à toute tentative d'explication<sup>29</sup>. À l'instar de cette médiatrice sociale exerçant dans un centre social et qui tente malgré tout d'impliquer les personnes qu'elle reçoit dans une démarche qui les concerne – « *Je ne suis que leurs mains entre guillemets, donc je leur explique au maximum* » dit-elle – tout l'enjeu est alors d'essayer de concilier les contraintes inhérentes à la situation et le souci d'éviter que l'utilisateur se sente totalement mis à l'écart. Ceci n'exclut pas toutefois qu'en certaines occasions les intervenants sociaux puissent s'accommoder, voire tirer profit du maintien de l'utilisateur dans une posture passive, pour peu qu'ils y voient la possibilité de jouer de cette opacité pour justifier leurs pratiques ou, précisément, pour éviter d'avoir à les justifier<sup>30</sup>.

Ces situations où les professionnels font le choix de ne pas impliquer l'utilisateur de façon active dans la réalisation de sa démarche en ligne concerne aussi pour partie les personnes

---

<sup>29</sup> Ceci semble tout particulièrement être le cas du service en ligne d'identification France connect, qui est décrit comme particulièrement perturbant pour de nombreux « seniors ».

<sup>30</sup> Il s'agit d'un point qui doit être souligné. Contre la tentation de développer une vision angélique du monde de l'intervention sociale, on garde à l'esprit que l'opacité du numérique peut aussi constituer une ressource pour des professionnels auxquels elle offre la possibilité de masquer les véritables ressorts de leurs décisions ou leur propre incompétence. Voir à ce sujet les travaux consacrés à la *Street Level Bureaucracy* par Aurélien Buffat (2015).

allophones, elles aussi décrites comme peu accessibles à la posture du « faire avec ». Peu d'options existent en effet pour tenter une explication susceptible d'être comprise par une personne qui, précisément, ne comprend pas le français. S'ils ne parviennent pas à trouver une langue commune avec l'utilisateur (l'anglais est souvent revenu), les professionnels utilisent alors souvent *Google traduction* – nous avons été surpris à ce propos par le nombre de professionnels qui utilisent cet outil pour mener leurs entretiens avec les usagers. Une autre possibilité, mobilisée dans les structures où se déroulent des cours de FLE ou d'alphabétisation, consiste à solliciter un apprenant pour jouer le rôle de traducteur lors de l'entretien avec l'utilisateur allophone. Dans ce cas, l'agent tente par cette voie de transmettre quelques savoirs et savoir-faire à l'utilisateur mais ceci suppose que la personne qui traduit soit elle-même en mesure de comprendre les explications techniques de l'agent. La présence de tiers jouant le rôle de traducteur ne va pas toutefois sans poser question : l'échange d'informations qui se déroule entre un médiateur social par exemple et un usager laisse échapper de multiples informations personnelles qui demeurent habituellement confidentielles. Les professionnels qui mobilisent cette tactique pour pouvoir communiquer avec l'utilisateur en ont-ils bien conscience et tentent-ils de maintenir la confidentialité qui prévaut d'ordinaire, à l'image de cette médiatrice sociale que nous avons interrogée : *« J'essaie de trouver un autre arrivant, un autre apprenant qui parle la langue. Parce qu'on a souvent... là on a des Russes, des Ukrainiens, des Roumains, et apparemment ils se comprennent entre eux. Et même des Tchétchènes. Il me semble qu'ils se comprennent. Donc, j'arrive à intervenir mais sans donner non plus d'indications qui pourraient les mettre mal à l'aise. Je reste très large, très globale, je leur dis ce que je vais faire et puis après je les prends à part et on termine. Mais voilà, on essaie de se dépatouiller comme ça. Donc, ça, c'est pour les primo-arrivants ».*

Enfin, selon les CSU il faut faire avec les publics que certains d'entre eux repèrent comme des « réfractaires au numérique ». Tous les usagers dont l'autonomie numérique est jugée très faible n'entrent pas dans cette catégorie. Certains, malgré les difficultés qu'ils éprouvent dans le maniement des outils numériques consentent par exemple au sein des accueils Caf à essayer de se connecter à leur compte et, dans ce cas, les CSU les accompagnent dans cette démarche. En fait, les « réfractaires » sont celles et ceux qui, selon les termes d'un agent interrogé, « ne veulent pas essayer ». Face à ce type d'attitude, les CSU cherchent alors à orienter la personne vers un partenaire en fonction de son lieu d'habitation, c'est-à-dire généralement vers les acteurs de l'accès aux droits que nous avons évoqués plus haut. Les CSU interrogés estiment en effet que, par manque de temps et en raison de la forte affluence que connaissent les accueils Caf, ils n'ont guère la possibilité d'effectuer ce travail d'accompagnement aux démarches en ligne. De plus, ce type d'accompagnement ne leur semble pas relever de leurs attributions et cela justifie qu'ils le délèguent par conséquent à un partenaire relais. Les « réfractaires » sont décrits par les CSU comme des personnes ayant des difficultés à s'adapter au « tout numérique » et, en particulier, au fait qu'il soit désormais nécessaire d'utiliser d'outils informatiques pour réaliser ses démarches administratives. En se présentant dans un centre d'accueil de la Caf, beaucoup s'attendent à être reçus par un agent avec lequel ils pourront prendre le temps d'exposer leur problème et, plus globalement, de parler de leur situation. Selon nos interlocuteurs, le fait que ces usagers soient *in fine* orientés vers un ordinateur lorsqu'ils se présentent dans un centre d'accueil de la Caf leur paraît incompréhensible. Ce type de situation, comme on peut l'imaginer, n'est pas sans générer des tensions avec lesquelles les CSU doivent composer.



Le manque de matériel ou de matériel adapté, le manque de temps, la confrontation à des catégories de publics peu disposés ou impuissants à réaliser les démarches qu'impose la dématérialisation des services publics, sont autant de facteurs qui peuvent conduire les professionnels à renoncer à « *l'esprit accompagnement* », selon la formule d'une professionnelle de terrain. Par là, il faut entendre à la fois un ethos et une sociodicée, certes mythifiés et qui justifient des pratiques extrêmement variables selon les acteurs et les contextes, mais qui continuent de structurer le secteur social au sens large. Parce qu'elle nourrit parfois le sentiment d'une perte de sens, mais aussi parce qu'elle interroge le pouvoir discrétionnaire dont jouissent les professionnels de l'accompagnement, la dématérialisation du travail social soulève de forts enjeux et justifie plus que jamais d'être à l'écoute des acteurs du front office et de les impliquer dans la conception des solutions numériques qu'ils sont appelés à mettre en œuvre au quotidien<sup>31</sup>.

#### **4. Le partenariat en discussion : focus sur les attentes des partenaires à l'égard de la Caf**

La relation partenariale est susceptible de constituer, elle aussi, un axe de difficultés pour les acteurs de l'accès aux droits dans leur travail d'accompagnement des publics. Deux aspects en particulier ont retenu notre attention : d'une part, le sentiment chez certains acteurs de terrain d'un éloignement, au sens d'une relation vécue comme distante, entre les structures d'accès aux droits et les opérateurs qu'elles sont censées représenter, éloignement qu'ils imputent en partie à la dématérialisation de l'administration et du service public ; d'autre part, la récurrence chez ces mêmes professionnels d'une certaine perplexité face à la multiplication des dispositifs et des sollicitations partenariales qu'elle suscite, au risque d'une perte de lisibilité de l'offre d'accompagnement disponible à l'échelle du territoire, pour les acteurs eux-mêmes mais aussi pour les usagers.

L'éloignement entre les structures d'accès aux droits et les opérateurs qui les mandatent est une problématique qui est souvent apparue au cours des échanges avec les professionnels. Pour ces derniers, une bonne part du travail des opérateurs leur a été délégué<sup>32</sup>, qui plus est la part la plus difficile en ce qu'elle renvoie aux missions d'accueil, d'orientation et d'accompagnement du public, avec parfois le sentiment d'être dès lors « *en première ligne* ». Le « face à face » comme modalité de la relation avec les usagers peut en effet être appréhendé comme ce qui constitue le cœur du métier d'accompagnant, ce qui à la fois donne un sens à l'engagement aux côtés des populations vulnérables et ce qui confère au métier qu'on exerce une part de son attrait. Mais, selon les contextes, la proximité avec

---

<sup>31</sup> Voir sur ce point la synthèse de littérature réalisée par Steve Jacob et Seima Souissi (2022).

<sup>32</sup> Clara Deville (2019) et Nadia Okbani (2020) empruntent la notion de « *sale boulot* » au sociologue américain Everett Huges (1962) et parlent de « *sale boulot administratif* » pour désigner cette délégation du travail administratif aux usagers et à d'autres acteurs, typiquement les structures d'accès aux droits auprès desquelles nous avons enquêté.

l'utilisateur peut aussi se transformer en une expérience pénible, voire très rude, au cours de laquelle il leur faut gérer le comportement des usagers, leur mécontentement et leurs « coups de gueule » en lieu et place de l'opérateur à propos duquel le dossier de l'utilisateur pose problème.

Au sujet de cette délégation, la responsable d'une Maison de département labellisée France services s'exprime ainsi : « *Oui, on le sent. Mais de la part de tous les partenaires. Il y a une délégation totale. Avec [prénom de la collègue citée], on se disait, avec une évolution, eh bien déjà il y a la fermeture des Caf, on ne va pas se mentir. Donc, à partir de là, les personnes peuvent venir dans les points d'accueil, dans les points relais, c'est les structures de proximité* ».

Tandis qu'un agent de la Caf, parlant lui de déplacement de compétences plutôt que de délégation, pose le diagnostic suivant : « *disons qu'il y a un déplacement flagrant de compétences. Il faut être clair. On assiste à un déplacement des compétences, alors, à une rentabilisation, une optimisation ? Mais ça, c'est tout à fait normal, vu qu'on gère des fonds publics. Donc, on se doit d'être optimal dans la gestion des fonds publics, mais quelque part, j'allais dire vulgairement, une privatisation, un déplacement de compétences* ».

Certains acteurs se montrent plus critiques encore à l'encontre d'une logique d'action qui, selon eux, devrait définir plus clairement la manière dont s'articulent les deux mouvements qu'elle associe : le transfert de compétences, qui implique qu'on se donne techniquement les moyens de le réaliser efficacement ; la délégation de responsabilités, qui nécessite qu'on en définisse clairement le périmètre afin que les acteurs qui en héritent repèrent précisément celui de leur légitimité, c'est-à-dire qu'ils sachent précisément de quoi ils peuvent légitimement être tenus pour responsables vis-à-vis de l'opérateur comme face à l'utilisateur. Faute d'outils adaptés et/ou d'une définition claire de la marge de manœuvre dont ils disposent pour agir légitimement au nom de tel ou tel opérateur, le risque existe que les professionnels, incertains quant au montant du « chèque en gris » qui leur est confié, s'estiment, si ce n'est en proie à une forme d'abandon, en tout cas condamnés à tâtonner dans la construction d'une légitimité incertaine.

Dans les propos des personnes interrogées, ce sentiment et cette crainte se nourrissent de trois critiques formulées à l'égard de la relation partenariale entretenue avec les opérateurs. En premier lieu, elles jugent que la communication avec les opérateurs est devenue trop intermédiée. En second lieu, elles estiment que les opérateurs ne sont pas suffisamment présents au sein de leur structure, via des permanences par exemple. Enfin, elles considèrent que les formations qui leur sont délivrées par ces opérateurs mériteraient d'être actualisées sur le plan du contenu et organisées avec une fréquence plus importante.

Dans les lignes qui suivent, nous proposons d'illustrer cette problématique à travers le cas concret du partenariat avec la Caf. Ce choix se justifie d'autant mieux que la majorité des acteurs d'accès aux droits interrogés sont des partenaires relais Caf. Il s'agissait-là, de plus, d'une attente de la Caf à propos de la présente étude.

Rappelons que les points relais, dans le cadre d'une convention, assurent pour le compte de la Caf une mission d'accueil et d'accompagnement aux démarches liées à la caisse. Cet accueil est dit de premier niveau, au sens où il s'agit surtout pour les agents qui accueillent



des publics porteurs de demandes qui concernent la Caf de fournir des solutions ne nécessitant pas d'expertise technique sur le fond du dossier de l'allocataire. Il peut s'agir par exemple d'aider à actualiser une déclaration trimestrielle de revenu pour renouveler une prestation, à déclarer un changement de situation (adresse, statut professionnel, etc.) ou encore à joindre un document exigé par la Caf pour que l'étude du dossier de l'allocataire puisse se poursuivre.

Or, plusieurs de nos interlocuteurs et interlocutrices ont exprimé le regret de ne pas pouvoir contacter directement un agent pour obtenir une réponse, donc une solution pour faire avancer le dossier de l'allocataire qu'ils ou elles accompagnent. De nombreux partenaires interrogés souhaiteraient pouvoir ainsi disposer d'une ligne téléphonique directe qui se distinguerait de la plateforme 3230 ouverte au tout-venant. Elle serait réservée aux partenaires relais qui assurent une mission d'accueil et d'accompagnement des ayants-droits et des allocataires pour la Caf. Elle permettrait, en outre et selon certains d'entre eux, de gagner du temps, du moins de ne pas en perdre comme ils estiment que c'est trop souvent le cas actuellement.

Par exemple, par ce biais les différés propres à la communication par mail (cf. boîte mail relais Caf) seraient évités. Plusieurs partenaires estiment en effet que certaines réponses qui leur sont apportées par les agents de la Caf pourraient l'être plus rapidement et que le délai de réponse des agents ne relève pas tant d'une investigation nécessaire pour trouver la solution au problème que d'une contrainte technique liée aux modalités de communication. Par ailleurs, obtenir une réponse immédiatement, dans les cas où cela est possible, permettrait d'éviter les va-et-vient des usagers dans la structure. Faire revenir un usager en rendez-vous, une fois voire plusieurs parce que l'on n'a pas pu obtenir de réponse de la Caf immédiatement, est jugé non seulement problématique pour les usagers mais aussi préjudiciable à la relation qu'ils s'efforcent de nouer avec ces derniers. C'est une perte de temps, estiment-ils, pour les usagers et pour eux. Or, cela pourrait être évité si les partenaires avaient la possibilité de contacter plus facilement un agent susceptible d'apporter une réponse immédiate à des situations de blocage qui pourraient donc par cette voie être rapidement réglées.

Enfin, le souhait d'avoir accès à une ligne directe qui leur serait réservée fait écho à un autre besoin exprimé par certains partenaires relais au cours de nos échanges, parfois de manière très explicite : le besoin de reconnaissance. Bien que tous nos interlocuteurs n'aient pas explicitement évoqué l'idée d'un manque de reconnaissance à leur égard de la part de la Caf, sans doute convient-il de ne pas négliger ce type d'attente et, plus largement, cette dimension de leur activité que constitue le besoin d'être reconnu comme un acteur légitime de l'accès aux droits. Le fait de ne pas avoir accès à certains canaux de communication du fait de son statut (comme le CDAP), ou d'éprouver quelques difficultés pour avoir un agent de la Caf au téléphone, alors même que l'on effectue une mission d'accueil et d'accompagnement pour le compte de cet opérateur, peut en effet paraître inconfortable, et parfois douloureux, aux yeux de certains partenaires. Il en va de la légitimité qui leur est accordée par la Caf et, par là, de celle dont ils peuvent se prévaloir face aux usagers.

Au titre des attentes dont font état certains partenaires de la Caf, on mentionnera également le souhait que des permanences soient assurées par la caisse. Dès la prise de contact

téléphonique avec les partenaires relais, la question des permanences Caf a en effet émergé : elle a été abordée spontanément par certains de nos interlocuteurs après que nous avons présenté notre étude en précisant que la Caf 06 en était à l'initiative.

Plusieurs structures qui accueillent une part importante de personnes dont les demandes d'aide concernent la Caf regrettent de ne pas avoir reçu de réponse favorable à leurs demandes réitérées de pouvoir bénéficier d'une permanence Caf dans leurs locaux. L'incompréhension qui en résulte est d'autant plus marquée que ces dernières accueillent des permanences d'autres opérateurs, de la CPAM et des services des impôts notamment. Or, les permanences leur paraissent essentielles à la poursuite de leurs activités car elles ne sont pas toujours en mesure de traiter techniquement les demandes de nombreux allocataires. Et les réponses que les acteurs de terrain obtiennent de la part des agents de la Caf qu'ils sont en mesure de mobiliser ne leur semblent pas toujours satisfaisantes. « *Il a répondu à moitié* », « *les réponses ne sont pas très claires* », « *je ne parviens pas à avoir de réponse* », autant de propos tirés de nos entretiens qui illustrent ce sentiment que la réponse obtenue est partielle ou insuffisamment claire et qu'elle ne permettra pas de débloquer la situation de l'allocataire qu'ils accompagnent dans ses démarches. Dans ce sens, ce ne sont pas tant des permanences de travailleurs sociaux dont ces partenaires aimeraient bénéficier ou qu'ils réclament vivement pour certains, mais bien des permanences d'agents de la Caf pouvant apporter de façon immédiate des solutions techniques à des dossiers « bloqués », et ainsi réduire des délais de réponse que nombre d'acteurs interrogés estiment être trop longs.

Un autre sujet de réflexion chez les partenaires de la Caf, qui nourrit lui aussi un certain nombre d'attentes, concerne les formations qui leur sont accessibles. En matière de formation Caf, nous avons identifié trois programmes. Nous ne reviendrons pas ici sur le détail de ces programmes de formation que nous avons suffisamment décrits dans le rapport intermédiaire. Nous présenterons les principales limites pointées par les partenaires relais pour ensuite nous pencher sur les besoins qu'ils ont exprimé à cet égard.

Le premier programme concerne la formation à l'utilisation du site Caf.fr. Cette formation d'une durée de deux heures est destinée aux France services dans le cadre de journées de formation qui leur sont réservées. Plusieurs critiques ont été adressées à l'encontre de ce programme, à la fois sur le fond et sur la forme. Sur le fond, beaucoup évoquent une formation qu'ils jugent trop dense au vu de sa durée (elle comprend neuf modules) et qui serait insuffisamment ancrée dans la réalité des parcours des usagers. Sur la forme, certains déplorent le manque d'interaction entre les formateurs et les agents formés au cours de séances empruntant selon eux un format exagérément « magistral ».

Le deuxième programme concerne la formation Caf, d'une durée de trois jours, destinée aux partenaires relais Caf, mise en place en 2016 par l'UPR (ancien PAR) mais qui a cessé en 2018. Il semblerait qu'en matière de formation des nouveaux entrants (structures et agents), il y ait eu une discontinuité qui mérite que l'on s'y penche, d'autant plus que plusieurs partenaires interrogés ont exprimé le besoin d'être formés par la Caf. Nombre de personnes interrogées ne semblent pas avoir eu l'opportunité de suivre la formation animée par l'UPR entre 2016 et 2018. Plusieurs d'entre eux ont été formés dans le cadre de la labellisation France services de leur structure et n'ont donc suivi que la formation axée sur la prise en main du Caf.fr.

Le troisième programme concerne la formation destinée aux France services récemment mise en place dans le cadre du partenariat entre le PAR et le pôle animation des France services du Conseil départemental.

Compte-tenu du fait que la formation récemment mise en place par le PAR et le pôle animation France services du Conseil départemental a eu lieu en septembre, nous n'avons pas eu de retour à propos de cette formation puisque la quasi-majorité des focus groups et des entretiens avec les acteurs de l'accès aux droits ont eu lieu avant septembre. Mais, de manière générale, bon nombre des acteurs interrogés expriment le souhait d'être davantage formés sur le plan de la réglementation et de pouvoir bénéficier d'un accompagnement plus continu sur les nouveautés en matière de prestations, de plafonds, etc. Pour eux, la formation ne peut être limitée à une prise en main du site Caf.fr, qu'ils disent déjà connaître et maîtriser puisqu'ils le manipulent couramment dans le cadre des accompagnements qu'ils assurent auprès des allocataires qu'ils reçoivent dans leur structure.

À ce titre, nous souhaitons attirer l'attention sur deux aspects qui peuvent impacter le suivi des formations par les professionnelles et les professionnels des partenaires relais : le premier concerne le roulement de personnel qui fait que des agents n'ont pas pu bénéficier d'une formation ; le second concerne le manque de disponibilité des agents pour assister aux formations. En réponse à ces deux problèmes, une des solutions trouvées dans le cadre de la formation qui a eu lieu en septembre dernier auprès des agents France services, a été d'organiser un webinaire enregistré. Cette solution présente un intérêt certain. Néanmoins, elle a pour effet de faire peser le suivi de la formation Caf sur le partenaire relais lui-même plutôt que sur la Caf. De plus, cela ne va pas dans le sens du souhait, déjà évoqué, d'un renforcement de la présence d'agents de la caisse dans les locaux des structures concernées.

Après avoir évoqué la question de l'éloignement entre les structures d'accès aux droits et les opérateurs qu'elles sont censées représenter, les attentes formulées par les partenaires quant à la tenue de permanences et en matière de formation, nous évoquerons pour finir un autre aspect des relations partenariales qu'entretiennent la Caf et les opérateurs, cette fois autour des projets d'inclusion numérique auxquels il est attendu que ces derniers participent. Il s'agit là du second volet de la critique que nombre d'acteurs de terrain expriment à propos du contexte partenarial dans lequel se construit la lutte contre l'exclusion numérique à l'échelle du territoire. Cette critique, qui vise la complexité du système d'action territorial, n'a rien de nouveau en soi et constitue au-delà du thème du numérique un objet récurrent de plaintes dans le monde de l'intervention sociale, ce qui n'exclut pas que certains professionnels tirent parti de cette complexité pour y puiser les ressources stratégiques nécessaires à l'avancement de leurs projets personnels ou de ceux de leur structure<sup>33</sup>. De même, cette critique ne vise pas nécessairement la Caf mais, plus

---

<sup>33</sup> Là encore, à rebours d'une vision naïve des logiques qui gouvernent la construction de l'action sociale à l'échelon local, on garde à l'esprit que les acteurs de terrain sont parfois amenés à alimenter ce qu'ils dénoncent par ailleurs en multipliant à dessein leur présence dans tous les lieux où, souvent de manière informelle et non sans une certaine opacité, s'échangent les informations et se déterminent les orientations qui régulent le fonctionnement du système d'action territorial. Sur les mécanismes à l'œuvre au sein de tels systèmes, et la manière dont leur complexité peut être utilisée comme une ressource stratégique, voir notamment les travaux de Patricia Loncle (2011).

largement, l'ensemble des institutions dont « sur le terrain » on suppose qu'elles ont la main sur la construction des politiques locales et, ce faisant, sur les logiques qui expliquent leurs manques, leur faible lisibilité, leurs dérives bureaucratiques ou leur inadaptation à ce même « terrain ». Simplement, sans doute l'inflation de dispositifs, de programmes et de labels à laquelle le « tournant numérique des administrations » a donné lieu au cours des dernières années explique-t-elle que nombre de professionnels de l'accompagnement y voient une nouvelle occasion de pointer les problèmes que pose la complexité de l'offre locale de prise en charge des populations vulnérables et le risque afférent de noyer l'utilisateur sous une telle complexité.

Lors des entretiens, plusieurs réserves ont été formulées à l'égard des différents dispositifs visant l'inclusion numérique, pilotés ou portés par diverses institutions : la Métropole, la Caf et le Conseil départemental dans le cadre de la Convention Territoriale Globale. Les réserves portent sur la fréquence des rencontres, notamment le caractère chronophage des réunions organisées par les institutionnels ainsi que sur l'efficacité réelle des dispositifs.

**Extrait d'entretien** auprès d'une chargée de développement numérique :

*« Là, il nous a fait faire plein de réunions, pour faire quoi, rien du tout quoi. Non, mais c'est un peu le problème. Je n'ai rien contre personne, je veux bien bosser avec tout le monde mais je suis épuisée parce que les institutions sont là, "allez on fait une réunion", alors qu'on n'a pas que ça à faire des réunions. On n'en peut plus quoi. Moi, mon boulot c'est être avec les publics. Et en fait, faire faire des réunions c'est bien mais à un moment donné il n'y a rien au bout. Donc, nous sommes beaucoup à être hyper déçus. Parce qu'on passe du temps à faire des réunions mais à la fin il n'y a rien. Donc, c'est vraiment un peu pénible ».*

Il apparaît également que les acteurs ont parfois des difficultés à comprendre les orientations et saisir les finalités de certains dispositifs visant l'inclusion numérique ou la lutte contre la fracture numérique, ainsi qu'en attestent par exemple les propos de cette directrice de centre social pour laquelle « ça manque de lisibilité tout cela ». Ce manque de lisibilité peut être imputé en partie au fait que certains des dispositifs évoqués par les acteurs ont été récemment mis en place, sont en cours d'élaboration ou de construction, comme c'est le cas de la banque du numérique ou de certaines CTG signées il y a peu. À ce stade, il paraît donc difficile de rendre compte de leur application ou de leur appropriation par les acteurs. Mais, au-delà, ces dispositifs peuvent sembler éloignés du quotidien de certains acteurs ou de leurs habitudes de travail. Dans les faits, la logique d'appel à projet qui gouverne de nombreux dispositifs et la mise en réseau élargi qu'ils supposent sont en effet susceptibles de constituer des obstacles au fait que les acteurs s'en saisissent pleinement en vue de développer des actions en faveur de l'inclusion numérique à l'échelle de leur commune ou de leur intercommunalité. C'est ce que l'on devine dans le commentaire de ce responsable d'un point relais Caf et chargé de coopération CTG pour lequel « C'est largement nouveau sur le territoire, sur la CTG Caf on est cinq chargés de coopération. Ici, les maires c'était surtout la gestion du quotidien. Et c'est pareil pour tous les villages. Cette CTG ce qu'il y a de bien c'est qu'elle englobe tout le monde, mais ce qu'il y a de moins bien c'est qu'il y a certains maires de villages qui, comment dire, qui n'ont pas besoin des services qui vont être offerts. Ils ont dit "moi, je signe à une seule

*condition, c'est que ça ne me coûte rien". Donc, vous voyez, la logique de projet n'est pas totalement ancrée, c'est une culture ».*

Le risque est bien, dès lors, que la « course aux financements » auxquels de nombreuses structures sont contraintes de se livrer devienne à elle-même sa propre finalité, le paysage créé par la multiplication des dispositifs étant finalement moins le résultat d'une politique pensée et coordonnée sur la base d'un projet de territoire que le résultat contingent d'arrangements systémiques sur lesquels aucun opérateur n'a véritablement de prise.

De par la place centrale qui lui est attribuée par les acteurs, en tant que financeur et pour les actions qu'elle mène en matière d'animation de la vie sociale<sup>34</sup>, la Caf semble susciter à cet égard de fortes attentes de la part de ses partenaires, non sans contradiction toutefois, entre désir de voir l'organisme affirmer plus clairement son leadership territorial d'un côté, et de voir être par là déployée une politique plus cohérente et plus lisible à l'échelle du territoire, et aspiration à jouir d'une plus grande autonomie vis-à-vis de la caisse de l'autre, c'est-à-dire de s'émanciper de la tutelle qu'elle exerce sur les prestataires qu'elle finance<sup>35</sup>.

Quoi qu'il en soit, compte-tenu du caractère récent de certains dispositifs d'inclusion numérique et des premiers éléments d'analyse exposés ci-dessus, il semble pertinent de poursuivre la réflexion autour de ces divers dispositifs à travers l'analyse de leurs usages et de leurs modes d'appropriation par les acteurs de l'accès aux droits. Dans cette perspective, il conviendrait d'examiner de plus près encore comment les acteurs se saisissent ou non des dispositifs institutionnels d'inclusion numérique pour porter leurs actions.

Les relations que les professionnels de terrain entretiennent avec les opérateurs qui les mandatent héritent des ambiguïtés qu'a fait naître le modèle de la nouvelle gestion publique territoriale. À la fois partenaires et prestataires de ces opérateurs, les structures où s'effectue l'accompagnement des publics pâtissent autant qu'elles tirent profit de pratiques de délégation qu'elles jugent parfois mal outillées et peu définies quant à la légitimité qu'elles

<sup>34</sup> À rebours de l'image qu'elles déplorent de véhiculer encore au sein d'une partie de la population, celle de bureaucraties tatillonnes dont la seule vocation serait de distribuer des allocations, la Cnaf et les Caf sont comme on le sait engagées depuis longtemps dans le développement social local et la conduite de projets de territoire (Depriester, Léon, Rousselot, 1995) par le biais des financements qu'elles apportent à de nombreuses associations et l'action sociale que déploient leurs travailleurs sociaux (Nicolle, 2018). Le thème de l'inclusion numérique apparaît dans ce sens comme une occasion supplémentaire pour les Caf de valoriser l'action qu'elles mènent en faveur du « vivre ensemble » et de réaffirmer leur rôle d'acteur de la cohésion sociale au service de la démocratie locale, en particulier de par leur capacité à promouvoir l'innovation sociale dans les territoires.

<sup>35</sup> De ce point de vue, à nouveau, la réalité est sans doute plus contrastée que ne le laissent entendre les propos que l'on recueille en entretien dans ce type d'enquête, dont les personnes interrogées savent bien qu'elle est commandée par la Caf et destinée à nourrir sa réflexion. Ainsi, si la multiplicité des acteurs qui conçoivent, pilotent et financent des programmes d'inclusion numérique est parfois présentée comme un problème, on ne perd pas de vue que cette diversité est aussi un moyen pour les structures de diversifier leurs sources de financement et d'espérer conserver par cette voie une certaine autonomie vis-à-vis de telle ou telle institution en particulier.

leur donnent mais qui leur offrent la possibilité de s'adapter à une « réalité de terrain » qu'elles peuvent prétendre par cette voie être les seules à cerner. Le foisonnement des initiatives et la multiplicité des dispositifs sur le territoire constituent dans le même sens une contrainte pour des acteurs de terrain confrontés à un paysage peu lisible, mais aussi une opportunité pour ceux qui savent jouer des zones d'incertitude que dispense un système territorial complexe. Oscillant entre le désir d'une meilleure intégration au sein de la politique que mène la Caf, conçue comme le gage d'une légitimité plus claire, et la revendication d'une autonomie plus grande à son égard, les attentes formulées vis-à-vis de la Caisse par ses partenaires sont marquées par ces ambiguïtés. Celles-ci justifient qu'une attention particulière soit accordée à la manière dont, au plus près des pratiques des professionnels de l'accompagnement, ces structures s'approprient les dispositifs qu'elles contribuent à déployer.



### Partie 3 – Profils, parcours d'accès aux droits et attentes des publics en risque ou en situation d'exclusion numérique

---

Cette partie du rapport porte sur les publics victimes d'exclusion numérique ou exposées à un tel risque. Dans un premier temps, l'accent est mis sur les profils sociaux des personnes concernées. Dans un deuxième temps, cette partie se penche sur les difficultés qu'elles rencontrent dans leurs parcours d'accès aux droits sous l'effet de la dématérialisation des démarches qu'elles ont à entreprendre. Enfin, cette partie traite des ressources qu'elles mobilisent pour faire valoir les droits auxquels elles peuvent prétendre et aux attentes qu'elles manifestent à ce titre à l'égard des acteurs qui se donnent pour mission de les accompagner.

Longtemps demeurée un « *angle mort des statistiques sur le recours aux démarches dématérialisées* » (Kesteman, 2022), la caractérisation des publics en proie à une exclusion numérique, ou menacés d'un tel risque de par l'effet conjugué de leur fragilité sociale et/ou de leur éloignement du numérique et de la dématérialisation de l'accès aux droits, est aujourd'hui bien documentée.

Les sources de cette attention accordée à la situation des publics que fragilise le tournant numérique de l'administration et des services publics sont multiples. Elles empruntent pour une part à la nécessité pour les pouvoirs publics et les institutions de disposer de données fiables sur la prévalence et les diverses modalités d'expression des situations d'illectronisme afin d'adapter l'action publique aux besoins correspondants. L'engagement de la Branche Famille dans cette voie en offre une illustration, à la fois au travers des plans d'action qui ont été programmés à ce titre par la Cnaf et les Caf au cours des dernières années, mais aussi de la veille scientifique qu'elles exercent et des travaux de recherche qu'elles mènent ou qu'elles financent afin de mieux repérer les « *allocataires fragiles* » (Kesteman, opt. cit) et, par cette voie, de mieux les accompagner<sup>36</sup>. Dans le même sens, on pourrait évoquer les données collectées ou produites par France stratégie (Baena, Rachiq, 2018), la Cour des comptes (2019), le Défenseur des droits (2019) ou encore le Sénat (2018), en ce qu'elles témoignent à la fois des préoccupations grandissantes du Législateur, de l'exécutif et des institutions à l'égard de ce problème public, des progrès réalisés dans la connaissance du phénomène, et de la nécessité de poursuivre les investigations afin de mieux armer les politiques publiques qui s'en saisissent<sup>37</sup>. Mais, en complément de ces réflexions

---

<sup>36</sup> Le numéro que la *Revue des politiques sociales et familiales* (Vol. 4, n°145) a très récemment consacré à la dématérialisation des services publics et l'accès aux droits en offre une illustration. Voir : <https://www.cairn.info/revue-des-politiques-sociales-et-familiales-2022-4.htm>

<sup>37</sup> Pour illustration de cette dernière idée, on notera que le Défenseur des droits a récemment publié un « *rapport de suivi sur les inégalités d'accès aux droits provoquées par des procédures numérisées à marche forcée* » qui fait suite au rapport précité que l'institution avait publié en 2019. Le bilan est sévère et plaide fermement pour poursuivre l'effort entrepris par les pouvoirs publics pour favoriser l'inclusion numérique en l'armant d'une connaissance plus fine des freins qui s'opposent à l'accès aux droits. Voir Défenseur des droits (2022).



directement orientées vers la recherche de solutions concrètes aux problèmes repérés, les difficultés qu'affrontent certains publics face à l'administration numérique sont aussi devenues en quelques années un objet de recherche, pour des organismes dont la vocation est d'informer l'action des pouvoirs publics tels que le Credoc ou l'Insee<sup>38</sup>, tout autant que pour des chercheuses et des chercheurs dont les travaux ont une vocation plus spécifiquement scientifique même si, généralement, le souci de faire progresser la connaissance est plus ou moins directement placé, par ces scientifiques eux-mêmes ou par les institutions qui les financent, au service d'une amélioration des conditions d'accès aux droits pour les personnes les plus fragiles<sup>39</sup>.

Empruntant généralement une approche quantitative lorsqu'ils s'attachent à décrire les profils des publics concernés, ces divers travaux convergent pour repérer certaines catégories de populations qui, de par leurs caractéristiques socio-démographiques, seraient prioritairement touchées.

Ainsi par exemple, une enquête de l'Insee menée en 2019 (Insee, 2019b) pointe-elle un certain nombre de variables qui agissent dans le sens d'une aggravation du risque d'exclusion numérique. L'âge en fait partie, tant pour le manque d'équipement informatique que pour le déficit de compétences dans l'usage des outils numériques, lesquels croitraient significativement avec l'âge des individus (67% des plus de 75 ans souffriraient d'illectronisme selon cette étude, contre 3% des 15-29 ans). Le parcours scolaire et universitaire apparaît également comme une variable déterminante, les difficultés croissant en proportion inverse du niveau de diplôme (43% des personnes ne possédant aucun diplôme seraient frappées d'illectronisme contre 3% pour les personnes diplômées du supérieur). De manière moins significative mais pour une part non négligeable néanmoins, la situation professionnelle et les revenus jouent également. Ainsi, le fait d'occuper un poste de cadre protège de l'illectronisme (l'étude évalue la proportion de cadres concernés à 1,8% contre 19% chez les agriculteurs), de même que le fait de bénéficier de revenus élevés (9% des ménages aisés seraient concernés contre 26% des ménages modestes). Enfin, la présence d'enfants au sein du ménage a elle aussi statistiquement un effet protecteur (la proportion de couples avec enfant touchée par l'illectronisme est estimée à 3%, elle s'élève à 22% pour les couples sans enfant et à 32% pour les personnes seules), l'effet d'âge, masqué par ces chiffres, jouant certainement à nouveau de manière significative dans ce constat.

---

<sup>38</sup> Voir par exemple Credoc (2019), Insee (2019a).

<sup>39</sup> On n'oublie pas en effet qu'une part importante de ces travaux de recherche est financée ou soutenue par des commanditaires publics intéressés à nourrir par cette voie leur propre prospective. Ainsi par exemple, la thèse de doctorat de Nadia Okbani, autrice souvent citée pour ses travaux sur le travail social à l'épreuve du numérique (Okbani, 2020 ; 2022), fut-elle financée par une Caf dans le cadre d'un contrat Cifre. De même, les travaux de Vincent Dubois sur le *Data mining* comme nouvelle modalité de contrôle numérique des allocataires (Dubois, Paris, Weill, 2018) ont-ils été menés avec le soutien de la Cnaf. On pourrait également évoquer le travail de recherche de Chloé Devez (2022), tiré d'un stage effectué au sein d'une antenne de la MSA ou ceux de Pierre Mazet et François Sorin (2020), qui ont bénéficié du soutien de la Région Bretagne et de la DRJSCS de Bretagne. Nul besoin de rappeler que c'est le cas aussi de la présente étude, financée par la Caf des Alpes-Maritimes et la Cnaf

En mettant en perspective les travaux consacrés à l'illettrisme et les travaux portant sur la maîtrise des TIC, le travail de synthèse mené par Nadia Kesteman (2020) fournit également des éléments de réflexion intéressants et utiles à cet effort de caractérisation des publics visés par les politiques d'inclusion numérique. Concernant l'illettrisme, le fait que les jeunes soient moins touchés que la population générale tant à l'écrit qu'à l'oral ne doit pas masquer les disparités constatées au sein de cette population et, notamment, le rôle que joue le fait d'avoir été scolarisé à l'étranger ou le fait de ne pas avoir connu le français comme langue maternelle. De la même manière, le lieu d'habitation constitue une variable déterminante, les zones rurales et les QPV apparaissant de ce point de vue comme un facteur aggravant toutes choses égales par ailleurs. Concernant les usages du numérique, le corpus mobilisé confirme le poids du diplôme, de la PCS et de l'âge dans la probabilité de rencontrer des difficultés face aux exigences de l'administration numérique, ces trois facteurs d'exclusion pouvant en outre se cumuler. Globalement, même si le recours aux démarches en ligne progresse au sein de la population générale, et même si les craintes à leur égard régressent également, l'inquiétude demeure pour les catégories les plus vulnérables : les plus âgés du fait de l'illectronisme qui touche une part non négligeable d'entre eux, une partie des jeunes en raison de leur faible autonomie administrative, les immigrés primo-arrivants pour les difficultés que beaucoup rencontrent dans leur compréhension orale et écrite du français. Mais, au-delà de ces populations et malgré les progrès réalisés, l'administration numérique continue de susciter des difficultés d'accès aux droits au sein d'une fraction importante de la population générale (selon une étude du Credoc citée par Nadia Kesteman, deux tiers de la population seraient concernés), y compris donc pour des publics que rien ne désigne a priori statistiquement comme des publics à risque, et qui déclarent pourtant avoir déjà renoncé à une démarche sous le poids de ces difficultés.

En objectivant la connaissance de phénomènes dont le débat public s'empare désormais mais sans toujours faire preuve de la rigueur nécessaire, de tels travaux apportent une contribution décisive à la réflexion qui se mène aujourd'hui dans le monde politico-administratif comme dans le monde de la recherche. Aux pouvoirs publics, ils fournissent des données capables d'ajuster leur action à des risques qu'ils permettent de mesurer et aux populations qui y sont les plus exposées. Aux chercheuses et chercheurs, ils offrent les moyens d'une approche objective et à grande échelle de faits sociaux que les démarches monographiques n'appréhendent par principe qu'à travers la médiation de logiques territoriales ou organisationnelles.

Toutefois, et bien que certains de ces travaux s'attachent utilement à mieux comprendre comment des facteurs de risques s'articulent à l'échelle de l'individu, par exemple pour se cumuler ou au contraire se compenser, ils peinent par construction, c'est-à-dire en raison des choix méthodologiques qu'ils s'imposent à des fins de généralisation statistique, à inscrire cette combinatoire dans l'expérience que font les personnes concernées de leur parcours d'accès aux droits. Or, ces parcours sont intrinsèquement liés au contexte immédiat dans lesquels ils s'accomplissent, c'est-à-dire à la fois aux caractéristiques qui situent socialement les individus, au carrefour de propriétés individuelles et d'un environnement relationnel, mais aussi aux spécificités de l'offre locale d'accompagnement et aux possibilités qu'elles leur offrent de s'en saisir. Autrement dit, l'analyse statistique d'un fait social tel que l'illectronisme n'épuise pas la connaissance des logiques sociales qui conduisent ici telle personne âgée que nous avons rencontrée dans le cadre de l'enquête à

participer à l'atelier numérique que propose le centre social de la ville où elle réside, telle mère de famille interrogée à accompagner sa fille étudiante à l'accueil Caf où elle a rendez-vous, ou tel usager d'une structure qui accueille des personnes toxicomanes à renoncer, selon ses mots, à « *recupérer* » son permis devant la difficulté des démarches à entreprendre. Et c'est pour cette raison que, en complément d'analyses statistiques qui permettent de prendre la mesure des phénomènes à grande échelle et d'observer des régularités statistiques, des approches plus monographiques et plus localisées, menées au plus près d'individus concrets prêts à partager leur expérience, peuvent s'avérer utiles.

De tels travaux existent, qui prennent la forme d'études territoriales s'appuyant sur des approches qualitatives. Mais ils portent plus souvent sur les professionnelles et professionnels de l'accueil et ce que le « numérique fait au travail social » au sens large, un thème qui est aujourd'hui bien documenté par les travaux de Nadia Okbani (op. cit.) notamment, que sur les publics eux-mêmes. Des travaux consacrés à ces derniers et portant sur la population des Alpes-Maritimes sont toutefois disponibles. On pense en particulier au diagnostic que le Lariis (laboratoire de recherche de Hétis) a récemment consacré au thème de la fracture numérique à l'échelle du département (Lariis, 2021). Fondé sur l'exploitation secondaire de données produites par l'Insee sur ce thème, l'étude dévoile des éléments d'information utiles sur l'ampleur du phénomène et sur les spécificités du territoire au regard de la situation nationale. Ainsi le rapport estime-t-il à plus de 170 000 le nombre de personnes touchées par l'illectronisme dans le département, phénomène aggravé par la sur-représentation des personnes seules et des personnes âgées, dont on sait qu'elles sont particulièrement à risque, par rapport au territoire national. Dans le même sens, une étude exploratoire menée dans les Alpes-Maritimes par la Fondation des apprentis d'Auteuil (Mansillon, 2022) et procédant par questionnaire éclairé, si l'on compare les réponses fournies respectivement par les professionnels et par les usagers de cette structure, quelques-uns des facteurs qui freinent l'inclusion numérique des publics fragilisés : le manque de matériel, plus évoqué par les publics que par les professionnels, un usage moins fréquent de l'ordinateur, un moindre accès à la formation, une moindre conscience de l'importance du numérique dans la vie sociale et, paradoxalement (mais le paradoxe n'est qu'apparent si l'on prend le soin de distinguer les usages ludiques et les usages professionnels ou administratifs du numérique), une aisance déclarée plus grande dans l'usage des réseaux sociaux.

C'est en complément de ce corpus de travaux disponibles que se place l'étude qualitative, territorialisée et consacrée aux publics en risque ou en situation d'exclusion numérique, que présentent les lignes qui suivent.

## **1. L'exclusion numérique : une diversité de profils sociaux**

On se propose ici, en s'appuyant sur les entretiens, les focus groups et les observations menés auprès de professionnels et d'usagers de structures du territoire, de brosser le portrait social des populations pour lesquelles la dématérialisation des procédures entraîne des difficultés d'accès aux droits dans le département. Il s'agit moins d'une typologie, ce qui

exigerait que les types soient mutuellement exclusifs<sup>40</sup>, que d'une galerie de personnages ou de figures sociales, à la manière dont procède la branche famille dans le cadre de la démarche « Persona » qu'elle a initiée, et qui vise à faire émerger des profils d'utilisateurs en fonction de leur autonomie numérique et administrative (Kesteman, 2022).

Sans surprise, on y trouve des « **séniors** » qui n'ont pas pris le « virage numérique ». Les raisons d'être ainsi « passé à côté » d'une évolution sociale d'une telle ampleur peuvent être de deux ordres, qui se cumulent parfois. Le premier tient au parcours professionnel de personnes dont le métier ne les a pas amenées à développer des compétences dans le domaine. C'est le cas de cette dame, âgée de 70 ans, titulaire d'un CAP, qui a travaillé pendant toute sa vie professionnelle comme caissière au sein d'un supermarché et qui explique ainsi sa situation :

*« À Carrefour pendant plus de 30 ans on nous changeait les caisses tous les 5 ou 6 ans donc ça faisait qu'on était obligées de se réhabituer et ça faisait travailler quand même la tête. Il y a pas mal de choses qui se sont informatisées depuis et concernant les portables et tout ça j'ai eu beaucoup de mal aussi. J'ai mon esprit qui n'est pas... je suis pas dans les mathématiques, dans ces trucs j'ai du mal, j'ai du mal avec l'outil informatique ».*

Le second facteur explicatif doit au fait de ne pas bénéficier de l'aide de ses enfants, une aide dont on sait qu'elle est statistiquement protectrice et qui fait cruellement défaut aux personnes âgées de ce point de vue démunies, y compris lorsque, comme c'est le cas dans la situation décrite ci-dessous (Cas n°7), les revenus de la personne ou du couple sont au-dessus du seuil de pauvreté.

#### Cas n°7

Un couple de personnes retraitées se rend à l'accueil caf. Les membres de ce couple sans enfant perçoivent 2200 euros de pension de retraite à eux deux. Ils souhaitent savoir s'ils ont « droit à quelque chose » car ils sont en difficulté. L'agent leur indique qu'ils peuvent se rendre sur caf.fr pour faire des simulations et constituer des dossiers de demande d'aide au logement notamment. Les deux usagers indiquent qu'ils sont incapables de le faire car « ils n'y comprennent rien ». Ces deux personnes n'ont pas d'ordinateur, n'utilisent leur téléphone que pour « passer des coups de fil » et disent n'avoir personne pour les aider dans leur entourage. L'agent fait rapidement le tour des principales prestations auxquels ils sont potentiellement éligibles mais leur indique que leurs revenus sont trop élevés. Ils demandent à l'agent s'ils pourraient percevoir la prime énergie dont ils ont « entendu parler à la télévision ». L'agent leur indique que cela ne dépend pas de la Caf. Ils quittent les lieux après avoir remercié l'agent.

À cette absence de socialisation antérieure aux usages numériques, et à l'absence d'aide disponible dans l'entourage immédiat pour certains, s'ajoute pour les revenus les plus modestes le problème du coût du matériel informatique et de l'abonnement internet, à

---

<sup>40</sup> On peut par exemple être à la fois âgé, allophone et isolé, donc soumis à un cumul de facteurs aggravants, comme on peut par exemple être à la fois porteur de handicap mais diplômé du supérieur et en couple avec enfants, donc bénéficier de l'effet protecteur de ces deux dernières caractéristiques.

l'image de cette dame, âgée de 58 ans et en situation de handicap, qui participe à des ateliers numériques mais précise :

*« J'ai encore pas tous les outils. J'ai pas de banette [la personne fait référence à un scanner]. Et puis c'est un budget aussi parce que c'est très cher. Quand je télécharge un document, quand la secrétaire envoie un document, c'est gratuit alors que, en fait, ça a un coût ça a vraiment un coût ».*

Au titre de ces facteurs aggravants on mentionnera également la faible maîtrise du français dont souffrent les publics âgés allophones, publics dont on s'imagine sans peine les difficultés sous le poids de ce cumul de handicaps comme l'illustre le cas ci-dessous (Cas n°16).

#### Cas n°16

Un allocataire s'exprimant en français avec difficulté se dirige vers l'un des ordinateurs de l'accueil pour imprimer une attestation de paiement. Cette personne est bien connue des agents de l'accueil car elle vient régulièrement dans les locaux de la Caf pour imprimer ce type d'attestation. Les agents disent avoir essayé en vain de lui expliquer la démarche plusieurs fois mais rien n'y fait car cette personne, âgée, se dit incapable d'utiliser un ordinateur ou un smartphone. Systématiquement, elle demande donc à un agent de lui imprimer l'attestation, ce qui se fait très rapidement s'il y a peu de monde mais nécessite un long temps d'attente si l'allocataire se présente à un moment où l'accueil est saturé. Au moment où l'observation a été réalisée, le site caf.fr connaissait une panne informatique. Ce Monsieur, qui ne comprend pas ce que peut bien vouloir dire le fait qu'il n'y a pas de connexion, est invité à repasser le lendemain. Il dit qu'il repassera d'ici une heure.

Dans tous les cas, ces difficultés semblent générer une forte inquiétude, liée en particulier à un sentiment de perte d'autonomie administrative, sentiment douloureux au sein d'une population marquée par la hantise de la perte d'autonomie en général, mais plus douloureuse encore pour celles et ceux qui se faisaient fort d'être compétents et scrupuleux dans l'archivage de leurs documents administratifs jusqu'à l'apparition de l'administration numérique, à l'instar de cette dame, détaillant au cours de l'entretien le système de « rangement des papiers » qu'elle regrette de ne plus pouvoir utiliser désormais :

*« C'est difficile parce que nous, notre génération, on a pris l'habitude du papier. On avait l'habitude d'avoir des papiers et même pour les enfants, on leur laissait les papiers en disant « si jamais il m'arrive quelque chose »... Là, notre génération c'est vrai qu'elle se trouve complètement démunie ».*

Mais au-delà de cette inquiétude face au risque de n'être plus en mesure de répondre correctement aux attentes des administrations, inquiétude davantage marquée à ces âges de la vie que chez les personnes plus jeunes, le numérique suscite manifestement chez les publics qui en sont le plus éloignés une véritable angoisse quant à certains risques dont les médias se font l'écho et qui, au prisme de leur méconnaissance d'un univers qui demeure mystérieux, alimentent parfois les plus grandes craintes (et les plus irrationnelles parfois) face aux « dangers d'internet » :

*« Maintenant il y a des logiciels qui font la même voix que la dame de la banque. Il y a une jeune femme qui s'est fait voler 12000 euros, elle a pensé que c'était la dame de la banque et la conseillère après n'a pas*



*voulu la rembourser en lui disant qu'il ne fallait pas donner ses codes. J'ai entendu que l'administration elle-même se fait pirater les données. Moi par exemple j'ai la carte Pass. Il y a pas longtemps, et je sais pas pourquoi, ils m'ont envoyé un courrier en me disant « scannez-nous votre pièce d'identité ». Alors je suis allée à Carrefour, ils m'ont dit qu'ils ont vu que j'ai changé ma carte d'identité et donc ils veulent la nouvelle carte d'identité. La dame m'a dit que je dois la scanner et que c'est sécurisé mais je ne sais pas le faire. Je suis incapable avec ma carte d'aller par exemple à la SNCF prendre un billet. Quand il y avait les grèves j'ai essayé de prendre des billets mais chaque fois je me retrouvais avec des destinations que je ne voulais pas. Enfin bon, j'ai payé pour des trajets que je n'ai jamais utilisés ».*

Il s'agit d'un constat dont les professionnels se font aussi l'écho, à l'image de ce travailleur social pour qui, s'agissant de la dématérialisation des services publics « *Il y a d'abord le problème des seniors, pour qui le passage au numérique est problématique. S'ils n'ont pas de famille qui les aide, c'est pas possible. Les seniors ont aussi peur, ils n'ont pas confiance, ils ont peur du piratage* ».

Mais au-delà de cette crainte d'être victime sur internet d'individus malveillants, c'est le sentiment d'être « perdu » face à des exigences, celles que la vie sociale impose aux adultes responsables, que ces personnes assumaient pleinement il y a quelques années encore et qu'elles vivent douloureusement de ne plus pouvoir remplir désormais, s'estimant par là soumise à une sorte d'infantilisation à marche forcée au prix, là encore, d'un sentiment de perte d'autonomie particulièrement douloureux. On en trouvera une illustration dans les propos de cette dame, retraitée depuis plus de vingt ans, veuve, et qui fut infirmière en CHU :

*« Je trouve quand même que l'administration se complique. Un exemple : on vous demande pour les véhicules d'un certain âge roulant au diesel de mettre une vignette, un critère de qualité pour la pollution. Mais il faut aller où ? Cette vignette, on ne peut l'avoir que par internet, et sur quel site vous allez ? Sur Google ? Mon fils me dit « mais tu vas sur l'internet, tu le trouves et tout ». Eh ben non. Même chose pour l'électricité. Il paraît qu'à partir de janvier 2023 je vais avoir une augmentation de minimum 35%. Je n'arrive pas à avoir d'information ».*

En miroir de ces cas où il semble difficile de satisfaire aux attentes de l'e-administration, on trouvera bien sûr sans peine des « seniors » que la dématérialisation des services publics ne gêne guère, soit parce qu'ils sont accompagnés au quotidien par un ou une aidante proche, soit parce qu'ils ont eux-mêmes accompagné la transformation numérique et ont acquis au fur et à mesure les outils et les compétences correspondants. C'est par exemple le cas de cette retraitée, rencontrée au sein d'un accueil Caf, et qui se montre experte dans l'usage de son smartphone (Cas n°5).

#### Cas n°5

Une dame retraitée est reçue individuellement après avoir pris rendez-vous sur caf.fr. Son AAH a été suspendue car elle fait parallèlement une demande d'ASI. Elle n'a pas d'imprimante et aurait voulu imprimer à la Caf un document qu'elle juge important afin de le donner en main propre à un agent de la Caf. La conseillère lui explique qu'elle peut le transmettre à la Caf par mail, ce qu'elle fait immédiatement en utilisant son smartphone. Elle se dit angoissée car elle craint avec l'ASI de percevoir une aide inférieure à celle que lui offrait l'AAH. Elle craint également d'avoir des sommes à rembourser. La conseillère la



rassurance en lui donnant le détail des calculs et le détail des démarches qu'elle a à effectuer. Elle estime que le site caf.fr est clair, qu'habituellement tout fonctionne correctement et qu'elle n'a pas besoin de se déplacer. Simplement, pour ce problème particulier elle avait besoin d'explications que le site n'est pas capable de lui donner. Elle avait, dit-elle, « besoin d'être rassurée ».

Mais pour autant, et à la lumière des statistiques dont font état les études menées à l'échelon national comme à l'échelon local (cf. supra), on garde à l'esprit que l'âge demeure l'un des critères principaux, si ce n'est le principal facteur de risque de basculement dans l'exclusion numérique. Et en donnant la parole à ces personnes qui n'ont pas pris le train de la numérisation en marche on mesure sans peine le poids de la peur que suscite le sentiment de perte d'autonomie qu'elles y associent.

À l'autre extrême de la distribution par âge de la population locale, on trouve des **publics jeunes** qui, pour des raisons différentes et qui fluctuent là aussi en fonction des autres variables avec lesquelles celle de l'âge se combine (niveau d'études, origine sociale, langue maternelle, etc.), se trouvent en difficulté face aux démarches numériques qu'ils ont à entreprendre pour faire valoir leurs droits ou, plus largement, pour réaliser les tâches qu'impose leur statut (d'étudiant ou de lycéen, de salarié, d'assuré social, d'allocataire, etc.) dans la vie quotidienne.

Ce constat peut paraître contre-intuitif du fait de la représentation que beaucoup d'adultes cultivent à propos d'une jeunesse qui serait par principe *digital native* et à laquelle ils reprochent précisément d'être excessivement happée par les réseaux et accaparée par la « rue numérique ». Le paradoxe n'est toutefois qu'apparent, et ce, pour plusieurs raisons.

En premier lieu, plus encore que pour les publics âgés, qui partagent toutes choses égales par ailleurs le fait d'appartenir à une génération qui n'est pas née avec l'informatique, il faut prendre la mesure de la diversité sociale qu'abrite la jeunesse comme catégorie de perception et d'analyse du monde social, de la variété des modes d'appropriation du numérique que masque une supposée culture digitale commune, et, dans le même sens, la mesure du poids que jouent dans la maîtrise des outils et des usages afférents des variables telles que le niveau d'études, l'origine sociale, le lieu de vie ou encore l'environnement relationnel immédiat. À ce titre, on distinguera sans difficulté le cas de cette étudiante, qui arbore au sein d'un accueil Caf tous les signes de la « jeune fille de bonne famille » (Cas n°23) et celui de ce jeune couple dont les membres ne portent manifestement pas le même « habitus de classe » (cas n°3).

#### Cas n°23

Une étudiante en alternance attend le versement de son allocation logement depuis septembre, alors que ses amis étudiants, qui ont fait leur dossier en même temps, la perçoivent. Elle voudrait comprendre pourquoi. Après renseignements, il s'avère que son dossier est en cours de traitement car il manque une pièce, en l'occurrence le RIB de cette allocataire. Elle n'avait aucun moyen de le savoir car, sa demande étant en cours de traitement, son dossier d'allocataire n'a pas été créé. Concrètement, elle ne possède donc pas d'espace personnel sur caf.fr et ne peut pas communiquer avec la Caf par le biais du

site. Sa seule option était donc de se rendre physiquement à l'accueil ou d'appeler le 3230. L'agent imprime un formulaire de demande, le lui donne en l'invitant à le déposer au plus vite, avec un RIB, dans la boîte aux lettres de l'accueil. Cette personne dit n'avoir aucun problème avec l'usage des outils numériques (ordinateur, smartphone), qu'elle utilise quotidiennement, et se dit prête à communiquer avec la Caf par cette voie quand sa situation aura été régularisée. Elle s'inquiète toutefois des délais et de la rétroactivité de la démarche, et espère, tout en gardant le sourire, que le versement aura lieu avant les fêtes de Noël.

### Cas n°3

Un jeune couple se rend à l'accueil et se dirige vers l'un des ordinateurs mis à leur disposition. Selon eux, le site internet n'est pas clair, de même que les démarches administratives qu'ils doivent effectuer auxquelles ils disent ne pas comprendre grand-chose. En l'occurrence, leur propriétaire ne perçoit plus depuis deux mois l'allocation logement liée à leur location. Ils se sont rendus à l'accueil caf car ils ne trouvent pas sur le site internet de réponse à leurs questions. Ils expliquent également s'être déplacés car ils trouvent très difficile et très long d'obtenir des informations par téléphone. Ils ne savaient pas que l'on peut prendre rendez-vous. L'agent Caf présent à l'accueil leur explique qu'il va se renseigner afin de comprendre d'où vient le problème. Le couple dit ne pas avoir de souci avec l'usage de l'ordinateur et du smartphone en général et dit s'être déplacé car ni sur le site ni par téléphone il n'a obtenu de réponse à ses questions. Les deux allocataires, qui ont les plus grandes difficultés à se connecter à leur compte Caf à partir de l'ordinateur mis à leur disposition au sein de l'accueil, estiment n'avoir eu d'autre choix que de se déplacer.

Si le milieu social joue comme un facteur déterminant, ce n'est pas que pour les compétences qu'on peut y associer et qui font qu'en général le fait d'être l'enfant de parents diplômés et/ou aisés protège de l'illettrisme comme de l'illectronisme. C'est aussi en ce qu'il détermine la probabilité d'avoir à recourir à des prestations sociales pour (sur)vivre et la gravité des problèmes auxquels on s'expose lorsque, faute de mener avec succès la démarche nécessaire, on n'obtient pas ces prestations. Autrement dit, le non-recours n'a évidemment pas le même sens ni les mêmes incidences sur la vie quotidienne lorsque les droits auxquels on n'accède pas ou auxquels on renonce mettent en péril les besoins fondamentaux de la personne. Les allocations logement que perçoivent beaucoup d'étudiantes et d'étudiants constituent, on le sait, une part d'argent de poche pour certains d'entre eux, un moyen de survie alimentaire pour d'autres.

Dans le même sens, à compétence scolaire ou numérique égales, le fait de pouvoir ou non bénéficier d'une aide extérieure dans ses démarches administratives semble constituer un puissant facteur d'inégalité entre jeunes. Et l'importance de cette variable est d'autant plus grande que, manifestement, la pratique consistant à déléguer les tâches administratives à ses parents est très répandue chez celles et ceux qui en ont la possibilité. C'est ce que confirment les propos de cet agent de la Caf que nous avons rencontré :

*« Pour vous donner un exemple, c'est souvent des parents avec de jeunes étudiants et ou des étudiants qui entrent dans la vie active, et effectivement ils ont une phobie administrative et donc là, les parents prennent le relais. Donc, ce qu'il faut savoir, c'est que nous, nous sommes quand même soumis au secret professionnel. Donc, on ne peut pas donner d'informations sur le dossier de l'enfant, de l'adulte en fait, si le parent vient en disant « moi, j'ai le mot de passe, je fais les démarches à sa place ». Donc, on a déjà là, une grosse difficulté. Une fois que l'on a identifié, effectivement, parce que la personne a formulé directement le souhait ou alors qu'elle a donné procuration, comme quoi sa mère ou son père peut accéder aux informations et faire des modifications. On a l'exemple typique de l'étudiant qui préfère ne pas toucher de prestation et ne pas faire de changement professionnels ou familiaux quitte à avoir des dettes, des créances, plutôt que d'aller sur son compte Caf et puis faire les modifications en direct. Et donc, les parents, ayant quelque part cet instinct de protection, vont pallier ce manque-là, ils vont venir eux-mêmes faire les démarches puisqu'ils ont l'habitude de faire de la paperasse ».*

Et c'est cette chance, dont tous les jeunes ne bénéficient pas, qui vaudra à cette étudiante, rencontrée au sein d'un accueil caf dans le cadre d'un rendez-vous que sa mère avait programmé avec une conseillère, de ne pas perdre le bénéfice de son aide au logement (cas n°1).

#### Cas n°1

Une dame de 45 ans accompagnée de sa fille étudiante de 21 ans a pris rendez-vous sur caf.fr afin de comprendre pourquoi cette dernière ne perçoit plus son aide au logement. Elles se sont déplacées car les mails qu'elles ont adressés à la Caf par l'intermédiaire du site sont restés selon elles sans réponse. La mère et la fille expliquent qu'elles n'éprouvent pas de difficulté dans l'utilisation quotidienne des outils informatiques mais que pour les jeunes il est difficile de comprendre les logiques administratives. Ceci explique sans doute que, de l'aveu même de la fille, c'est la mère qui s'occupe de toutes les démarches administratives. Au final, la suspension de l'allocation était liée au déménagement de l'étudiante et au fait que ni elle ni sa mère n'avaient compris qu'il fallait non seulement signaler ce changement de situation à la Caf, mais également procéder à une nouvelle demande d'allocation logement. Il leur faudra donc patienter le temps que, une fois la demande effectuée sur caf.fr, celle-ci soit étudiée par les services de la Caf.

Ce type d'aide, qui bénéficie à certains jeunes mais pas à d'autres dans leur parcours d'accès aux droits, n'est qu'un facteur d'inégalité parmi d'autres au sein d'une population, celle des étudiants, à laquelle on ne songe pas spontanément lorsqu'on traite d'inclusion numérique du fait de leur compétences numériques et scolaires supposées, mais sur laquelle une assistante sociale exerçant à l'université souhaite pourtant attirer l'attention. Le cas des étudiants étrangers lui semble à ce titre le plus alarmant :

*« On a les étudiants internationaux donc les étudiants qui viennent de payer étrangers pour qui la langue c'est déjà compliqué pour certains mais en plus les démarches administratives qui sont toutes nouvelles pour eux hein parce que c'est vrai que le retour qu'on a des étudiants c'est que effectivement en France il y a énormément de papiers et de documents à fournir quand on veut ouvrir les droits que ce soit pour la Caf pour la sécu ou pour toute autre institution donc ça c'est compliqué (...). J'ai des exemples d'étudiants internationaux qui viennent nous voir au bout de 10 mois qu'ils sont sur le territoire, ils se sont fait*

*hospitaliser, ils se retrouvent avec une dette hospitalière de 1000 euros, ils ne savent pas comment faire. Ou alors ceux qui ont des dettes locatives parce que le titre de séjour a expiré donc le job s'est arrêté, la Caf s'est arrêtée, l'allocation logement s'est arrêtée, en plus de ça ils ont contracté une dette locative et la Caf a stoppé les allocations logement parce qu'il y a une dette locative, enfin c'est vraiment un cercle vicieux, c'est le serpent qui se mord la queue et c'est très compliqué de trouver des solutions à ce stade là quand ça devient un peu trop critique ».*

Mais au-delà du cas des étudiants étrangers, nombre d'étudiants connaîtraient des difficultés dans leur accès dématérialisé aux droits dès lors qu'ils ne bénéficient plus du soutien parental auquel ils ou elles s'étaient habitués :

*« Ce sont des étudiants qui sont français mais qui sortent un petit peu du cocon familial c'est à dire que c'est des étudiants qui viennent d'autres régions, d'autres villes et qui du coup se retrouvent un petit peu seuls et de façon nouvelle, c'est à dire que c'est tout nouveau pour eux donc ils doivent se débrouiller un petit peu tant sur le plan social et financier que sur les démarches administratives, sans les parents ».*

La variabilité des situations individuelles en fonction de ces différents facteurs ne doit pas masquer toutefois l'intervention de variables transversales, dont il est difficile de décrire statistiquement la distribution au sein de la jeunesse, mais que beaucoup de professionnels considèrent comme des variables qui agissent de manière surplombante pour former une sorte de « trait générationnel ». À cet égard, beaucoup soulignent la confusion que l'on fait parfois entre le fait de manipuler habilement son smartphone dans le cadre d'une pratique ludique (ce que les jeunes généralement savent faire) et la capacité à utiliser efficacement le même outil dans le cadre d'un usage « sérieux » (scolaire ou administratif).

C'est ce que souligne le responsable d'un centre social que nous avons interrogé :

*« (...) on peut avoir des jeunes qui surfent très, très bien sur la toile, sur le net, sur les réseaux sociaux. Mais c'est autre chose que d'aller chercher une information, de réaliser une démarche dématérialisée, pour la Caf, pour les bourses, pour une carte zoom, etc. Et, donc, du coup, on est attentif aussi sur ce public ».*

C'est ce que confirme également cette animatrice jeunesse, mais on pourrait multiplier les citations de ce type tirées de notre enquête :

*« Les gens sont noyés. De plus, les gens ont de moins en moins souvent un ordi, ils passent par le téléphone. Or, les interfaces ne sont pas toujours adaptées au téléphone. L'illectronisme, ça existe mais surtout pour les seniors. Le problème des jeunes c'est qu'ils savent utiliser le téléphone de manière ludique mais n'en font pas nécessairement un usage pour accéder à des droits ».*

Ce type de situation doit parfois à une claire séparation en termes d'usage entre les outils que constituent le smartphone d'un côté (auxquels les jeunes sont socialisés), l'ordinateur de l'autre (dont l'usage semble, de plus en plus, réservé aux étudiants et étudiants). C'est ce qui explique la surprise de cette animatrice, étonnée de voir de jeunes adultes se montrer démunis face à un ordinateur :

*« En même temps, on ne peut pas dire que tous les jeunes ont les compétences requises. A l'Alpha par exemple, on a des gens de 20 ans qui ne savent pas utiliser un ordi, ils demandent comment ça s'allume, ce qu'est une clé USB, etc. ».*

Toutefois, si l'on met de côté cette dimension du problème, il semble que ce soit avant tout l'autonomie administrative des jeunes qui soit en cause pour beaucoup de professionnelles et de professionnels de la jeunesse, et ce, de manière relativement indépendante de la maîtrise technique des outils numériques dont ils font preuve. Ce constat alimente parfois une sociologie sauvage (sur les « *nouvelles générations* ») ou une psychologie spontanée (sur ce qu'internet et les écrans feraient au « *cerveau des jeunes* ») qui ne sont pas toujours exemptes de stéréotypes. Mais il est suffisamment récurrent dans le discours des acteurs de terrain interrogés pour qu'on prenne au sérieux les préoccupations qu'ils expriment à propos d'une jeunesse dont le rapport à l'administration numérique serait selon eux extrêmement ambigu : entre aisance « naturelle » et maladresse troublante à l'égard de la digitalisation du monde social ; entre une expertise dans le maniement des réseaux sociaux qui impressionne les adultes et une incompetence confondante lorsqu'il s'agit de remplir le plus simple des formulaires administratifs.

C'est, à sa manière, ce que décrit cette médiatrice sociale :

*« (...) j'ai en ce moment (...) une toute petite vague de jeunes adultes, entre 25 et 30 ans, qui sont normalement, à l'aise avec les réseaux sociaux mais qui pourtant quand on parle accès aux droits, c'est, voilà (...). Pour l'instant, je n'en parle pas trop parce que c'est peut-être passager, mais oui. Ça me pose des questions. Et les parents qui reviennent parfois pour le deuxième entretien. Parce que je leur donne des consignes, parce qu'ils sont assez à l'aise, c'est pas une personne âgée qui a de l'arthrose (elle rit), donc voilà, je lui dis « tu dois faire ça, ça, ça. La prochaine fois qu'on se voit, tu n'as pas d'ordi à la maison, c'est simple, il y a un ordi en bas à l'accueil, tu peux le faire, tu prends 5 minutes, tu le fais et après on se voit ». Donc, comme c'est, ils n'ont pas envie, ils ont autre chose à faire, ça va être papa, maman qui va le faire à sa place ».*

De même que les personnes âgées en décalage avec les exigences de l'époque et les jeunes que rebutent les démarches administratives, y compris lorsque les administrations tentent d'adopter les codes de l'ère numérique, les **allophones** et les **personnes souffrant d'illettrisme** apparaissent elles aussi comme des publics particulièrement exposés aux risques d'exclusion induits par la dématérialisation des services publics.

Il s'agit là de deux catégories de population qui recouvrent chacune des situations individuelles très diverses et qui, sociologiquement, ne se superposent évidemment pas au regard, notamment, de leur articulation avec d'autres variables telles que le niveau de diplôme, le niveau de revenu ou la profession exercée. Ainsi, si les situations d'illettrisme pour les personnes dont le français est la langue maternelle vont toujours de pair avec un faible niveau de diplôme et sont souvent liées à un faible niveau de revenu, on sait que l'allophonie peut concerner des personnes très diplômées dans leur pays d'origine, où elles jouissaient d'un statut et de revenus importants. C'est le cas par exemple d'une partie des Ukrainiens accueillis dans les Alpes-Maritimes et qui, pour cette raison et à l'instar de vagues migratoires précédentes, ne sont pas sans déstabiliser les intervenants sociaux qui les accompagnent, peu coutumiers du contact avec des publics dotés d'un fort capital économique, social ou culturel (Frigoli, Jannot, 2004). De même, si les situations d'illettrisme sont généralement prédictives d'un fort risque d'illectronisme, le fait d'être allophone peut aller de pair avec des situations très contrastées de ce point de vue, ainsi que



le montre la mise en perspective de deux cas observés au sein d'un atelier FLE (Cas n°45, cas n°46).

#### Cas n°45

Madame est de nationalité algérienne. Elle vit et travaille en France depuis 4 ans. Son époux, français né en France, s'occupe de toutes les démarches de la vie quotidienne (paiement du loyer, relations avec la banque, avec les organismes sociaux, etc.). Elle se rend aux cours de FLE afin d'améliorer sa maîtrise de la langue française, qui constitue selon elle le premier obstacle qu'elle a à affronter au quotidien. Cette difficulté se double toutefois d'une très faible autonomie face aux exigences de l'univers numérique. Ainsi par exemple, quand cette personne souhaite effectuer un retrait d'argent, elle se rend au guichet de sa banque où on lui confie une carte à usage unique, sans code, créditée du montant qu'elle souhaitait retirer. De même, elle explique ne pas comprendre la façon dont est calculé le montant du forfait mensuel qu'elle paie pour l'usage de son téléphone, le premier qu'elle possède et qu'elle n'utilise que pour téléphoner, et qui ne correspond en rien selon elle à ce que le vendeur de l'hypermarché où elle l'a acheté lui avait annoncé.

#### Cas n°46

Madame, brésilienne âgée d'une vingtaine d'années est « fille au pair » depuis deux mois au sein d'une famille de la région. Elle s'exprime très facilement en anglais, langue qu'elle parle au quotidien avec l'enfant dont elle a la charge au sein de cette famille. Elle se dit également très à l'aise avec l'usage des outils numériques. En revanche, elle ne parle pas le français et se dit très gênée au quotidien, notamment dans ses démarches administratives. Les cours de FLE constituent la solution qu'elle a trouvée pour améliorer sa pratique du français.

Si illettrisme et allophonie ne sauraient donc être confondus en tant que catégories sociales et sociologiques, on retiendra néanmoins que ces publics affrontent la même problématique en termes d'accès aux droits : celle que leur impose leur faible maîtrise de la langue, notamment écrite, face à un univers administratif qui exige traditionnellement un niveau minimum d'expertise dans le domaine et, plus encore, à l'heure de sa dématérialisation.

Parmi les publics les plus fragilisés par ce handicap, trois types de profils attirent l'attention selon les propos des professionnels interrogés et à la lumière de nos propres observations.

**Le premier concerne ces personnes dont la migration est parfois ancienne** mais qui, pour toutes sortes de raisons, liées notamment à leur parcours d'intégration au sein de la société française et au réseau de sociabilité qu'ils y ont forgé, conservent une faible maîtrise du français. C'est le cas par exemple de ces personnes âgées, que les intervenants ont coutume de nommer les « *chibanis* », et qui éprouvent parfois les plus grandes difficultés à décrypter les courriers qu'ils reçoivent, les démarches expliquées sur Caf.fr, les procédures qui s'imposent à eux.

#### Cas n°24

Un allocataire âgé, de nationalité étrangère et qui s'exprime en français avec difficulté se rend à l'accueil car ses versements sont suspendus. Ceci est dû au fait que c'est avec retard qu'il a transmis (en main propre) son titre de séjour à la Caf. Il attribue ce retard à une



fausse information qu'on lui aurait donnée à Pôle Emploi, information selon laquelle il lui suffisait de transmettre ce document à Pôle Emploi, qui le transmettrait à son tour automatiquement à la Caf. L'agent confirme que ce Monsieur a bien transmis son titre de séjour à la Caf la semaine précédente mais l'informe qu'il faut désormais compter avec les délais de traitement de son dossier. Il est invité à repasser à l'accueil si d'ici quelques jours ses versements n'ont pas repris. Cet allocataire n'utilise ni ordinateur ni smartphone dans ses relations avec la Caf. Il se déplace systématiquement s'il rencontre un problème.

Ces personnes, qui vivent pour certaines d'entre elles depuis longtemps en France mais éprouvent encore des difficultés d'expression et de compréhension, sont aussi parfois des travailleurs et des travailleuses de l'ombre, à l'image de cette femme de ménage qui se rend à l'accueil de la Caf car son dossier est « bloqué » (Cas n°26).

#### Cas n°26

Une femme d'une cinquantaine d'années, qui éprouve des difficultés à s'exprimer en français, souhaite obtenir un rendez-vous car son dossier est « bloqué depuis trois ans ». L'agent lui indique que si le dossier est bloqué depuis trois ans, celui-ci a été annulé et qu'il est normal qu'elle n'en trouve pas de trace sur le site de la Caf. La personne est salariée, elle est femme de ménage, dit qu'elle gagnait auparavant correctement sa vie mais que c'est plus difficile depuis quelque temps (ses revenus sont d'environ 1100 euros), d'où sa démarche. Il faut qu'elle recrée un dossier. Mais, dit-elle, ce n'est pas facile car elle ne comprend pas très bien le français et qu'elle n'a personne pour l'aider à le faire car elle vit seule. L'agent lui propose de lui donner un « dossier papier » d'aide au logement qu'elle devra remplir et rapporter à l'accueil. Il lui donne aussi un prospectus relatif à un bus itinérant mis en place par la mairie et qui propose une aide administrative.

Ce sont aussi des mères de famille, qui élèvent seules leurs enfants, se trouvent démunies à la fois dans leur expression écrite et dans le maniement des outils numériques et n'ont d'autre choix que de se déplacer à l'accueil Caf pour tenter d'expliquer oralement leur situation, en espérant qu'elles parviendront à capter l'attention d'agents qui croulent sous les sollicitations (Cas n°18).

#### Cas n°18

Une dame qui n'a pas la nationalité française et s'exprime avec difficulté se présente à l'accueil accompagnée de son enfant de 10 ans (le père est décédé en 2020). Elle s'est trompée dans sa déclaration trimestrielle de ressources. Elle a écrit le détail de sa situation à la main sur une feuille de papier qu'elle tend à l'agent. Elle s'est déplacée car elle craignait que la Caf ne comprenne pas ce qu'elle a écrit. De plus, elle estime ne pas être assez compétente en informatique pour tenter quelque chose en utilisant caf.fr. Elle dit s'être fait en outre pirater son téléphone, ce qui a achevé de la dissuader d'utiliser internet pour communiquer avec la Caf. Elle se dit rassurée de pouvoir expliquer sa situation de vive voix. Elle avait tenté dans un premier temps de le faire par téléphone mais n'est pas parvenue par cette voie à trouver un interlocuteur (la messagerie lui indiquant que la ligne est saturée). Elle vit seule avec sa fille et tout cela l'angoisse beaucoup. L'agent l'assure qu'il va transmettre sa lettre aux services compétents de la Caf et que tout va rentrer dans l'ordre.

**Le cas des primo-arrivants et primo-arrivantes** est à certains égards similaire au sens où, là aussi, les difficultés d'expression se doublent souvent d'une précarité financière qui donne un caractère d'autant plus angoissant aux ruptures de versement (Cas n°6).

Cas n°6

Une personne étrangère de 34 ans se rend à l'accueil de la Caf car elle a reçu une notification de dette de 630 euros (trop perçu). Elle a des difficultés dans l'usage du français. L'agent lui indique qu'il ne pourra pas traiter son dossier sur place. Il l'accompagne vers l'un des ordinateurs disponibles afin qu'elle prenne rendez-vous sur caf.fr. La personne est en difficulté car elle ne connaît pas son identifiant de connexion. Elle n'utilise pas caf.fr et dit avoir de grandes difficultés à utiliser les outils numériques. Un agent intervient afin de fixer un rendez-vous avec un technicien de la Caf, qui la rappellera dès le lendemain afin de l'informer sur les détails de sa situation au regard des droits ouverts par la Caf et des remboursements qui lui sont réclamés.

Mais, dans certains cas, les difficultés d'expression sont telles que toute communication s'avère impossible, y compris en face à face avec un agent. Il faut alors trouver dans l'urgence un moyen de faire avec cette difficulté, à l'image de cet agent, conduit à faire appel à un agent de sécurité russophone afin de tenter d'échanger quelques mots avec un couple d'Ukrainiens qui se rend à l'accueil d'une Caf (Cas n°28).

Cas n°28

Un couple composé de deux personnes d'une soixantaine d'années se présente à l'accueil. Ces deux personnes sont ukrainiennes et ne parlent pas un mot de français. L'agent de sécurité, géorgien et russophone, propose d'assurer la traduction. Le couple souhaite savoir s'il a droit à des aides. L'agent leur donne des « dossiers papier » à remplir. Ils quittent les lieux munis de ces documents.

Dans tous les cas, **les personnes qui souffrent d'une faible maîtrise de la langue française** constituent selon les professionnels interrogés une forte proportion de la population accueillie par des structures d'accès aux droits, notamment dans les QPV, ainsi que l'indique cette responsable de centre social :

*« Donc, la barrière de la langue, bien évidemment. Nous c'est plus de 40% de la population qu'on accueille sur le cœur de ville, sur le centre social notamment, qui est impactée par les difficultés de la barrière de la langue ».*

Devant l'afflux de demandes d'aide et l'ampleur des besoins, chacun fait alors avec les moyens dont il ou elle dispose afin d'accompagner au mieux les publics qui se présentent afin d'être accompagnés dans leurs démarches administratives. Comme l'explique cette intervenante au sein d'un France service, mobiliser le réseau de partenaires est alors une solution courante :

*« Il y a 8 personnes sur 10 qui ne savent pas lire, donc, les papiers bein c'est moi. Quand elles reçoivent des papiers, elles viennent me voir et me disent « bon, bein, voilà, j'ai reçu ça ». Quand elles peuvent, c'est la famille bien sûr. Maintenant qu'elles commencent à avoir confiance en moi, elles me demandent « mais qu'est-ce qu'il y a noté là-dessus ? C'est quoi ? ». Et bon, je les aide à ma façon. Si je ne peux pas m'en*

*occuper, je les oriente vers le CCAS sinon je les oriente vers une association partenaire, parce que bon maintenant, chez nous, il y a beaucoup de demandes de titres de séjour ».*

Face à l'urgence, et au prix pour certains professionnels du renoncement à des formes d'accompagnement visant prioritairement l'autonomie de la personne, les pratiques s'apparentent alors parfois à une forme de « coaching » en vue de préparer les publics aux interactions qu'ils sont amenés à avoir avec les administrations ou les organismes de protection sociale, à l'instar de ce travailleur social départemental qui équipe certains de ses usagers comme on se prépare à un examen ou à un entretien d'embauche :

*« Alors je ne sais pas comment ça se passe mais des fois les personnes elles se font rappeler par un conseiller (Caf). Mais on n'est pas là quand elles se font rappeler par un conseiller et quand la personne a des difficultés en langue française et ben elle se sent perdue des fois, elle se dit « je vais faire comment ». Il m'est arrivé des fois de rédiger ce qu'elle devait expliquer (au conseiller) parce que toute seule elle ne s'en sentait pas capable ou alors elle l'a fait mais n'a pas posé les questions qui étaient nécessaires à l'étude de son dossier ».*

À l'échelle du territoire, les structures qui dispensent des cours d'alphabétisation ou de FLE jouent comme on le sait un rôle de première importance pour compenser de telles carences et permettre aux personnes qui en souffrent de sortir de l'isolement ou de l'impuissance dont elles souffrent. Mais au vu de la complexité du langage administratif et des compétences qu'exigent non seulement le souhait de le comprendre aisément mais aussi la possibilité d'en user soi-même à l'écrit afin d'être certain d'être bien compris, on mesure l'ampleur de la tâche à laquelle sont confrontés les professionnelles et professionnels impliqués. C'est bien ce qu'exprime cette animatrice de cours de français, qui exerce au sein d'un Centre social labellisé France services et semble ne pas se faire d'illusion quant à l'ambition qu'elle peut raisonnablement nourrir à l'égard de ses « apprenants », qui sont souvent des « apprenantes », tant en matière d'alphabétisation que de FLE :

*« les FLE, en trois mois, ils maîtrisent selon leur niveau de langue maternelle. En trois mois, ils peuvent déjà avoir une petite conversation, se présenter et c'est à l'oral. A l'écrit, c'est un peu plus compliqué mais voilà comme il y a cette progression à l'oral, ça va encourager. Tandis que l'alphabétisation, ils maîtrisent cet oral. Ils n'ont pas besoin. Ils parlent comme vous et moi. Il n'y a pas de soucis à ce niveau-là. C'est l'écrit. Donc, c'est très frustrant d'avoir un énorme décalage et c'est vrai que l'écrit si ce n'est pas régulier ça ne s'ancre pas quoi ».*

Enfin, le dernier profil qui doit attirer l'attention parmi les publics qui ont des difficultés de lecture et d'écriture concerne **les personnes en situation d'illettrisme**, c'est-à-dire ces hommes et ces femmes qui se distinguent des allophones par le fait que le français est leur langue maternelle. Sans entrer ici dans le débat qu'ont ouvert à ce propos les travaux de sociologues tels que Bernard Lahire (2005), on retiendra donc qu'il s'agit de personnes qui, pour reprendre les termes du Ministère de l'éducation nationale, « ont bénéficié d'apprentissages mais qui n'ont pas acquis, ou qui ont perdu, la maîtrise de la lecture et de l'écriture, en raison notamment d'apprentissages trop fragiles ».

Sans surprise, ces publics préoccupent les professionnels, lesquels déploient des pratiques d'accompagnement aux démarches numérisées du même type que celles qu'ils adoptent avec les publics allophones ou les personnes qui ne maîtrisent pas les outils numériques, au

sens où elles essaient de combiner le souci de « faire avec » plutôt que de « faire à la place de » et les contraintes (de temps, de disponibilité) qu'impose la situation, ainsi que l'illustre le témoignage de cet agent de la Caf :

*« Je leur montre où est-ce qu'ils doivent taper. Je reste avec eux et je leur montre où est-ce qu'ils doivent taper. S'il n'y a pas trop de monde. Maintenant, s'il y a beaucoup de monde en salle et que ce n'est pas une demande urgente, on va dire, que ça peut attendre, je lui propose à ce moment-là un rendez-vous et là au moins au rendez-vous il est accompagné par l'une de nous et on a la double commande et donc là, on peut faire à sa place, qu,e au vu de tout le monde c'est plus problématique on va dire ».*

À l'instar de cette animatrice de cours de français que nous avons interrogée, les acteurs de terrain qui accompagnent ce public, tout en décrivant ce qu'ils partagent avec les publics allophones, soulignent toutefois aussi ce qui les en distingue : en l'occurrence, le fait que, ayant été socialisées en France, les personnes qui souffrent d'illettrisme vivent sans doute plus douloureusement encore le sentiment d'être coupées du monde social dès lors que ce monde est culturellement le leur et que, par là, elles se voient condamnées à nourrir un sentiment d'étrangeté à l'égard d'un environnement social qui leur est pourtant familier :

*« Alors, c'est quand même différent de l'alphabétisation. Elles sont quand même nées en France, elles connaissent bien le système français, donc elles avaient l'habitude de se présenter en face à face, donc d'exposer leurs problématiques administratives, et là, elles se retrouvent avec un vide vraiment. Donc, elles vont avoir les mêmes difficultés qu'une personne qui est analphabète, parce qu'elles vont se retrouver seules face au numérique à ne pas savoir se repérer et savoir quoi faire. Sauf que la démarche elles la connaissent à l'inverse par contre d'une personne qui est analphabète puisqu'elle ne connaît pas le mécanisme forcément bien en France puisque ça été pris en charge par les enfants, etc. Donc, elles ne sont pas plongées dans le système, on va dire. Tandis qu'une personne qui est née ici, elle sait exactement comment ça fonctionne. Mais là, elle se retrouve devant un mur blanc à ne pas savoir comment gérer. Mais là, pareil, c'est de l'accompagnement. Il faut qu'elles soient accompagnées, parce que les laisser devant un ordinateur en leur disant « ben allez-y, si vous avez un problème on revient vers vous. Ils connaissent rien, même avec leur téléphone. Je pense que pareil, soit elles sont accompagnées par leur mari, leur femme ou leurs enfants ou une voisine qui peut aider. Il y a bcp de soutien à ce moment-là ».*

Cette caractéristique, qui les soumet à la menace d'être à tout moment identifiées comme des personnes qui maîtrisent mal leur propre langue, est dès lors à l'origine d'un sentiment de honte dont les allophones seraient davantage préservés, ces derniers étant en quelque sorte protégés de la stigmatisation par leur extranéité. D'où les stratégies de gestion du stigmate auxquelles beaucoup s'estiment contraints : pratiques de contournement, d'évitement, de dissimulation que les professionnels repèrent bien et à l'égard desquelles ils développent eux-aussi des tactiques visant à accompagner ces personnes sans heurter leur sensibilité.

Plusieurs témoignages d'acteurs de terrain illustrent ce type de stratégies quotidiennes auxquelles les personnes en situation d'illettrisme sont contraintes de se livrer, à l'image des propos recueillis auprès de cette intervenante sociale :

*« Mais par contre, il va y avoir cette honte, quelque part, de dire « je ne sais pas », « ah, j'ai oublié mon code », « j'ai oublié mes lunettes, vous pouvez me le faire, j'ai oublié mes lunettes, je n'ai pas mon stylo », voilà pour ne pas montrer qu'elles ne savent pas lire et écrire ».*

Cet agent de la Caf le confirme avec ses propres mots et en soulignant le coût cognitif de telles opérations de dissimulation d'un handicap qui demeure socialement stigmatisé :

*« Alors, c'est assez impressionnant parce que ces personnes-là elles déploient tout un arsenal de contournements qui sont même hyper intelligents dans certains cas et pallier leur handicap, c'est assez impressionnant. Moi, ça m'impressionne toujours, j'ai eu déjà à faire par exemple à des jeunes de 20 ans qui ne sont pas analphabètes mais illettrés, et effectivement, bein, je les vois tourner autour du clavier et voilà. « Faut changer l'adresse » mais par contre la personne va vous dire « j'ai mon bail avec moi et je me rappelle plus ». Toute cette démarche qui fait qu'elle ne va pas vous dire qu'elle a un problème avec l'illettrisme mais elle va trouver de bonnes raisons pour que vous le fassiez à sa place ».*

Et c'est ainsi, mais sans pouvoir le confirmer (à vrai dire, nous n'avons pas osé insister auprès de cette personne afin de savoir ce qu'il en était), que nous avons interprété l'attitude de cet homme, d'une cinquantaine d'années, que nous avons observé à l'accueil d'une Caf (Cas n°36).

#### Cas n°36

Un homme d'une cinquantaine d'années souhaite avoir des renseignements concernant les démarches qu'il doit entreprendre en tant que bailleur. Il loue en effet depuis peu un appartement à une personne qui est allocataire de la Caf. Ne sachant pas qu'il existe un accueil dans la ville où il réside, il a adressé par courrier postal un acte de propriété au siège de la Caf mais dit n'avoir obtenu aucune réponse. Il dit s'inquiéter de ne pas être en règle et, afin d'être rassuré, a décidé de se rendre physiquement à l'accueil caf de la ville où il réside. Il souhaite un rendez-vous afin d'être informé des démarches qu'il a à entreprendre. L'agent d'accueil lui propose de chercher un rendez-vous sur Caf.fr en utilisant l'un des ordinateurs mis à sa disposition. Ce Monsieur dit avoir des problèmes de vue, avoir oublié ses lunettes et demande à l'agent s'il ne peut pas le faire pour lui. L'agent répond favorablement et trouve un rendez-vous disponible pour la semaine qui suit. L'utilisateur dit avoir tenté d'obtenir un rendez-vous en utilisant le site mais, bien qu'il se dise compétent dans l'usage de l'informatique, estime avoir trouvé cela « galère ». Il dit préférer, dans tous les cas, « avoir quelqu'un de compétent en face » plutôt que de peiner et perdre du temps devant son ordinateur.

Les **personnes désocialisées ou en voie de désocialisation** constituent, là encore sans grande surprise, une catégorie d'utilisateurs particulièrement exposée au risque d'exclusion numérique, dans le département comme partout en France. Cette exposition au risque ou cette exclusion avérée se manifestent souvent sous la forme d'un cumul de facteurs aggravants : un sous-équipement en matériel adéquat pour réaliser les démarches qu'impose l'administration numérique ; des compétences associées qui sont plus souvent défaillantes qu'au sein de la population générale ; des conditions de vie qui ne font de l'exclusion numérique qu'une dimension parmi d'autres (agissant à la fois comme cause et comme conséquence) d'une exclusion sociale touchant plus largement l'ensemble des pans de la vie quotidienne des individus (au regard du logement, de l'emploi, de la santé, de la parentalité,



etc.) ; et, surtout, des revenus qui procèdent souvent exclusivement de la protection sociale (minima sociaux, aide sociale, etc.), ce qui rend le non recours d'autant plus lourd de conséquences, donc d'autant plus impérieuse la nécessité de pouvoir réaliser avec succès les démarches qu'impose la dématérialisation de l'accès aux droits.

Mais, en fonction des caractéristiques des individus, c'est-à-dire selon les formes spécifiques que prend leur désaffiliation sociale et les facteurs propres qui l'alimentent, les difficultés rencontrées varient, pour se concentrer parfois sur des points précis qui attirent l'attention des professionnels. Ainsi en est-il par exemple des problèmes de domiciliation que rencontrent les personnes sans abri, et qui ne sont pas sans complexifier encore le suivi des démarches qu'elles ont à accomplir. C'est ce qu'illustre le cas de cette personne rencontrée au sein d'un accueil Caf, qui cumule le fait d'être sans domicile et allophone, de ne pas posséder de smartphone, et qui fait face en outre à la complexité du réseau d'acteurs (Caf, CCAS, Pôle Emploi, associations d'aide, etc.) dont dépend sa survie sociale.

#### Cas n°2

L'allocataire est un homme de 35 ans qui n'a pas la nationalité française et qui s'exprime difficilement en français. Il se présente à l'accueil puis est reçu par une conseillère car son RSA a été suspendu. Monsieur est sans logement et domicilié au CCAS. La conseillère le renvoie vers son référent RSA en lui expliquant que la suspension du RSA n'est pas le fait de la Caf mais du département, lequel n'a pas renouvelé son contrat d'insertion. L'utilisateur éprouve manifestement des difficultés à comprendre comment se répartissent les missions entre les différents acteurs qui sont ses interlocuteurs (la Caf, Pôle emploi, le département, l'association qui l'accompagne, etc.). Le Monsieur explique qu'il ne lui est pas possible d'utiliser le site caf.fr car il n'a pas d'ordinateur et ne dispose que d'un téléphone prépayé. Il repart avec le numéro de téléphone des services sociaux du département.

À cela s'ajoutent pour ce type de public les conditions de vie qu'impose la rue, lesquelles ne sont guère propices à l'accomplissement de certaines tâches numériques (scanner un document, conserver les multiples identifiants qui sont demandés, disposer d'un endroit calme pour échanger au téléphone avec un professionnel, etc.) et exigent une vigilance constante face à certains risques. Ainsi par exemple de nombreux professionnels insistent-ils sur les risques que l'on court à posséder un smartphone lorsqu'on est sans-abri (n'évoquons même pas l'éventualité de posséder un ordinateur portable), appareil que l'on peut à tout moment se faire dérober. Le sans-abrisme recouvre certes des réalités très diverses allant, comme on le sait, de salariés contraints de dormir dans leur véhicule et qui sauvegardent les apparences vis-à-vis de leur environnement professionnel, à des migrants en situation irrégulière qui, à l'abri des regards institutionnels, mobilisent des liens communautaires protecteurs ou auxquels ils sont inféodés, en passant par des sans-domicile fixe contraints à la mendicité et qui ne pensent pouvoir survivre à la toxicité de ce mode de vie qu'en y opposant une autre toxicité, celle des produits (alcool, stupéfiants) qu'ils consomment pour certains quotidiennement. Mais, pour diverses qu'elles soient dans leurs manifestations et dans leurs ressorts et pour marginales qu'elles puissent paraître sur un plan statistique au regard des 13 millions d'allocataires qu'accompagne la branche famille, de telles situations inquiètent fortement les professionnels. Ces populations sont en effet particulièrement impactées par la diminution du nombre de lieux d'accueil qui a accompagné le mouvement de dématérialisation des services publics, a fortiori lorsque,



comme on l'a évoqué dans la deuxième partie de ce rapport, les associations partenaires qui s'y substituent ne disposent pas des prérogatives ou des compétences nécessaires pour régler les problèmes d'accès aux droits que dispensent les organismes de protection sociale (Caf, Cpm, Pôle Emploi, etc.). C'est bien ce que souligne cette professionnelle intervenant auprès de personnes souffrant de problèmes de toxicomanie au sein d'un CSAPA<sup>41</sup> :

*« La dématérialisation complique les choses pour beaucoup de nos patients. Ces derniers viennent à l'association notamment pour leurs démarches administratives, mais le problème c'est que nous n'avons pas de canal privilégié pour contacter les organismes sociaux quand il y a un problème. Par exemple, on est obligés de passer par caf.fr ou le 32 30 comme tout le monde... C'est vrai qu'il existe un service partenaire Caf mais ça fonctionne pas toujours. Et pour ce qui est des assistantes sociales de la Caf, c'est très dur de les joindre ».*

Or, faut-il le rappeler, les publics accueillis au sein de ce type de structure sont pour certains d'entre eux très désocialisés, non seulement du fait de leurs conduites addictives mais aussi parce que celles-ci s'inscrivent souvent dans un parcours biographique qui les expose à la désaffiliation et nécessite pour celles et ceux qui les accompagnent d'être extrêmement attentifs à tout signe de (re)basculement dans la marginalité, et d'être donc extrêmement réactifs et efficaces face à tout risque de rupture dans l'accès aux droits. La continuité des droits constitue en effet pour certains profils le seul fil qui les maintient dans le parcours de (ré)insertion psycho-sociale et professionnelle qu'ils empruntent, ou en tout cas une condition nécessaire à de tels parcours. C'est, quoi qu'il en soit, ainsi que nous avons perçu les critiques émises au cours d'entretiens menés auprès de plusieurs usagers de ce CSAPA, critiques dont on comprend qu'en s'adressant aux institutions dispensatrices de droits, elles testent la capacité de ces dernières à rendre en retour à ces outsiders ce qu'elles exigent d'eux en termes d'efforts pour se normaliser, et interrogent par là les raisons qu'ils se donnent de réintégrer un ordre social dont ils se sont un temps éloignés ou qu'ils sont tentés de répudier définitivement (Cas n°42 ; Cas n° 43).

#### Cas n°43

Monsieur est un autoentrepreneur de 30 ans. Pour lui, « internet c'est une misère ». Les démarches administratives par internet sont « mal expliquées ». Il donne l'exemple du permis de conduire : « quand j'appelle, ils ne répondent pas et le site ne marche pas bien ». Ce Monsieur s'est donc fait aider par son entourage pour la démarche. C'était d'autant plus nécessaire que, ajoute-t-il, « je m'énerve vite ». Il donne aussi l'exemple de l'URSSAF, qui ne veut pas lui donner de rendez-vous. Il voudrait bien faire les démarches mais « en direct avec quelqu'un ». À titre personnel, l'interviewé n'utilise pas internet et se dit « nul » dans le domaine. Il estime que « c'était mieux avant quand on pouvait voir les gens ».

#### Cas n°42

Monsieur a 35 ans, il est au chômage et souffre de problèmes de santé. Pour lui, le numérique est un véritable problème. Il ne possède pas de smartphone, pas d'ordinateur, et c'est son épouse qui s'occupe de toutes les démarches avec son propre téléphone. Mais, dit-il, « elle galère ». Selon lui, « les choses sont mal expliquées sur les sites, les informations sont peu accessibles », et il pense qu'à cause de cela il passe à côté de droits ou d'aides

<sup>41</sup> Centre de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie (CSAPA)

auxquelles il pourrait prétendre. Le couple s'est déjà déplacé à la Caf, mais selon lui à l'accueil il n'y a que des agents de sécurité : « on nous met devant des ordis et c'est tout. C'est pas un vrai accueil ». Son souhait est que l'on réinstalle des accueils « comme avant ». L'interviewé regrette qu'il en soit de même partout : « ils suppriment des emplois partout, dans les supermarchés c'est pareil ».

Au même titre que les personnes qui souffrent d'addictions, lesquelles n'entraînent pas systématiquement en elles-mêmes de difficultés numériques (certaines personnes parfaitement en phase avec la société numérique sont néanmoins en situation de dépendance), le cas des **personnes en situation de handicap** peut difficilement être appréhendé de manière globalisante. Tout dépend en effet du type et du niveau de handicap considérés, étant bien entendu que certaines personnes qui vivent cette situation sont non seulement indifférentes à la dématérialisation des services publics parce que leurs usages des outils numériques ne sont pas affectés, mais, plus encore, peuvent y voir un élément facilitateur de leurs démarches, par exemple parce qu'elle leur évite d'avoir à se déplacer. Il est en revanche des situations de handicap qui sont directement impactées par le passage au numérique parce que ce dernier pose des problèmes techniques difficilement surmontables. C'est le cas notamment des personnes touchées par une déficience visuelle et qui doivent surmonter les difficultés qu'entraîne la culture administrative du « tout écrit ». Dans ce cas, l'aide de l'entourage est primordiale et, lorsque celle-ci est défaillante, celle que peuvent apporter les agents d'accueil des organismes de protection sociale peut être décisive. C'est le cas de cette allocataire rencontrée au sein d'un accueil Caf et qui salue la disponibilité des agents qui y exercent leurs missions (cas n°8).

#### Cas n°8

Un couple se rend à l'accueil afin d'utiliser l'un des ordinateurs mis à disposition tout en bénéficiant de l'accompagnement de l'agent qui s'occupe de l'accueil. Lui, forain proche de la retraite, est allophone. Il attend sa compagne à l'autre bout de la salle car il se dit incapable d'utiliser un ordinateur. Elle, âgée de 42 ans, est française née en France et reconnue travailleuse handicapée au titre de son handicap visuel. Elle se dit très satisfaite de l'aide qu'on lui apporte à l'accueil Caf, en premier lieu car son ordinateur personnel est en panne, d'autre part du fait des difficultés qu'elle éprouve à naviguer seule sur le site caf.fr. En venant sur place elle se dit sûre de bénéficier d'une aide si elle rencontre des problèmes d'usage du site internet et se dit très reconnaissante envers les agents qui lui apportent cette aide. Elle salue leur disponibilité et leur bienveillance.

Les effets facilitateurs de ce type d'accompagnement, qui peut conduire les agents à prendre quelques (petites) libertés avec la règle afin d'alléger le poids des difficultés qui touchent certaines personnes, ne doivent pas être sous-estimés car ces petites attentions, distribuées avec parcimonie afin de ne pas engorger les lieux d'accueil, constituent autant d'éléments facilitateurs de l'accès aux droits pour les allocataires les plus vulnérables. Et cela, quitte à contrevenir temporairement et à titre exceptionnel au principe du « tout numérique » en renouant avec d'anciennes pratiques et qui ont fait leurs preuves, en l'occurrence celle qui consiste à confier à l'usager des formulaires à remplir chez soi en se munissant d'un stylo (cas n°37).

#### Cas n°37

Un allocataire bénéficiaire de l'AAH est reçu en entretien car il a reçu des documents à remplir mais craint d'avoir fait des erreurs. Il a apporté avec lui de nombreux documents et les confie à l'agent qui le reçoit au sein d'un box individuel, contrairement à ce qui est proposé aux autres usagers. L'allocataire indique avoir de grandes difficultés à télécharger les documents dont il a besoin. Il n'est pas parvenu à télécharger l'application nécessaire. Il estime que le site Caf.fr est clair mais que ses difficultés sont liées à son opération du cerveau, laquelle explique qu'il « oublie souvent des choses ». L'agent lui propose de lui remettre des imprimés vierges qu'il devra remplir.

Les personnes qui souffrent de handicaps plus lourds et qui rendent rigoureusement impossible l'usage autonome d'outils numériques standards ou de supports classiques (formulaires) peuvent s'appuyer sur l'aide que fournissent les structures qui proposent un accompagnement, à l'instar des Services d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés (SAMSAH) du département. Plus généralement, les institutions et les employeurs sont, dans leur ensemble, de plus en plus sensibilisés à ces questions. Ainsi par exemple L'Université Côte d'Azur dispose-t-elle à cet égard d'une Mission handicap, cellule chargée d'organiser et d'améliorer les conditions d'étude des étudiantes et étudiants en situation de handicap qui, en lien avec le service social de l'établissement, agit en faveur de leur accès aux droits<sup>42</sup>. Mais, comme l'illustre le témoignage de cet ingénieur au CNRS souffrant d'une déficience visuelle acquise et presque totale, la gestion quotidienne des tâches administratives numériques demeure extrêmement difficile y compris, comme c'est le cas ici avec ce jeune homme titulaire d'un doctorat, pour des personnes à propos desquelles il serait totalement hors de propos d'évoquer un quelconque illettrisme :

*« Pour toutes les structures où on demande des papiers, c'est très difficile pour nous les mal voyants. Je prends l'exemple de la Caf. Un jour j'ai oublié de faire mon actualisation Pôle emploi, car je percevais l'AAH et j'avais trouvé un emploi, et la Caf a suspendu les droits car elle n'avait pas les bonnes informations de la part de Pôle Emploi. Quand j'ai besoin de consulter mon compte Caf, je dois me déplacer. La ligne téléphonique de la Caf demande de rentrer des codes, des identifiants, ce qui est impossible. Il n'y a pas de simplification. La dernière fois, j'ai dû me déplacer, avec ma canne. La Caf est à 200 mètres de l'arrêt de Tram. Je devais demander aux personnes dans la rue où se trouvait la Caf. C'est un problème d'accessibilité en fait. Une fois sur place, j'ai été pris comme prioritaire par la dame de l'accueil et elle a actualisé mon compte. Elle l'a fait toute seule. Mais le problème que ça pose, c'est un problème de confidentialité. Pour actualiser mon dossier, j'ai dû lui donner mon contrat de travail et d'autres informations. C'est vrai que l'association qui gère la structure où je vis pourrait m'accompagner. Ce sont beaucoup de bénévoles. Et l'assistante sociale de la Samsah aussi. Pour mon certificat de mariage, ils m'ont aidé. Mais, du coup, ils savent tout. Le vrai problème, c'est la confidentialité. J'ai toujours voulu être autonome. On a tous notre jardin secret, besoin de garder des choses pour nous, mais quand tu es mal voyant c'est impossible ».*

---

<sup>42</sup> À ce titre, notons que le travail de cette cellule inclut un volet numérique, sous la forme d'une « cartographie des usages du numérique pour les personnes en situation de handicap » conçue en partenariat avec l'Agence nationale des solidarités actives et d'autres acteurs (Pôle emploi, APF, etc.). Voir : [https://www.solidarites-actives.com/sites/default/files/2020-01/Ansa\\_CartographieNumeriqueHandicap.pdf](https://www.solidarites-actives.com/sites/default/files/2020-01/Ansa_CartographieNumeriqueHandicap.pdf)

On peut rapprocher ce témoignage de celui que livre cet étudiant de Master 2, déficient visuel, qui se dit satisfait de l'accompagnement dont il bénéficie à l'université, mais qui se montre nettement plus critique à l'endroit des pratiques développées dans le primaire et dans le secondaire :

*« Aujourd'hui le problème majeur il est dans l'accompagnement et la formation des jeunes en situation de handicap. Sur deux plans. Ça, c'est un tips, peut-être pour une future étude. Aujourd'hui, ce qu'on appelait avant des AVS, des auxiliaires de vie scolaire, qu'on a ensuite appelées des AVSI, des auxiliaires de vie scolaire individuel, ce qu'on appelle maintenant des AESH, accompagnants d'élèves en situation de handicap. Aujourd'hui, ils ne sont pas informés, la formation qu'ils reçoivent est largement insuffisante, pour les questions de handicap. Ils arrivent dans les établissements en maternelle, l'enfant a un syndrome autistique, en fonction du bon vouloir de l'enseignant, finalement, il se retrouve à faire une sorte de garderie d'enfants atteints par un syndrome autistique. Pour un état plus haut, au niveau collège, la personne, si elle tombe sur un élève non voyant et autre, si l'élève non voyant n'a pas encore les clés, la personne ne saura pas vraiment comment l'accompagner. Quand on arrive plus, au niveau lycée et autre, la personne quand elle tombe, je en sais pas, typiquement sur un trouble d'Asperger couplé à un syndrome de paranoïa, typiquement j'ai mon ancienne AVS qui vit ça en ce moment, et bien, finalement, elle n'est pas formée, à gérer des crises de nerfs et autres, la personne n'est pas formée ».*

Les actions déployées par les pouvoirs publics afin de mieux accompagner les personnes dont le handicap est attesté médicalement ne doivent pas néanmoins masquer les difficultés qu'affrontent les publics, dont la part au sein de la population est difficile à évaluer mais dont on peut penser qu'elle n'est pas marginale, qui souffrent de handicap trop légers ou trop diffus pour justifier d'une prise en charge, mais suffisamment lourds pour les rendre vulnérables face aux exigences de l'administration numérique. C'est bien ce qu'exprime le témoignage de cette personne, en recherche d'emploi et qui fréquente assidûment l'atelier numérique d'un Centre social :

*« En 2019, j'ai eu un problème de santé très important, je me suis retrouvée en longue maladie donc j'avais besoin, par rapport à ma caisse de retraite pour bénéficier de la totalité de mon salaire, de télécharger une attestation tous les mois. Voilà. Mais seulement je savais pas le faire donc je venais au centre social et c'est la secrétaire qui s'occupait de me faire ce dont j'avais besoin (...). Après j'ai été reconnue travailleur handicapée, donc là ça a été plus compliqué parce que par rapport à la Caf tous les trimestres il fallait que je fasse ma déclaration de revenus. Mais j'avais pas d'ordinateur, je savais rien, j'étais vraiment, limite plus que limite handicapée je vais dire. Donc c'est toujours la secrétaire qui s'occupait de me faire ma déclaration trimestrielle et en venant ici elle m'a dit qu'il y avait des ateliers d'informatique et c'est comme ça que j'ai connu S., voilà. L'informatique c'est quelque chose que moi je n'avais jamais utilisé du tout car ce n'était pas nécessaire pour des raisons professionnelles où personnelles. Mais après je me suis rendu compte que si j'avais pas ça je perdais mes droits, je perdais tous mes avantages, donc non pour moi ça a été plus que bénéfique de venir ici (...). Pour moi, me mettre à l'informatique à 58 ans ça a été compliqué ça a pas été une gymnastique qui a été facile. Et puis quand je venais au début au centre social demander à la secrétaire si elle voulait bien m'aider c'était une démarche qui n'était pas facile parce que j'avais honte, internet c'est une chose que tout le monde sait faire et moi je sais pas faire. Les personnes qui ont toujours été autonomes avec leurs papiers, tout d'un coup ils sont rien, ils sont perdus, c'est une grande souffrance, c'est désespérant, alors qu'avec la version papier ça vous saviez gérer parfaitement votre vie quoi ».*

Ce rapide tour d'horizon des profils d'utilisateurs fragilisés par le tournant numérique des services publics brosse en creux une galerie de portraits qui s'incarnent quotidiennement dans les lieux d'accueil et d'accompagnement où des personnes tentent de faire valoir leurs droits et où d'autres personnes essaient, avec plus ou moins d'efficacité, de les y aider. On y croise des personnes âgées qui n'ont pas pris le virage du numérique ; des jeunes qui excellent dans l'usage des réseaux sociaux mais que rebutent les procédures de l'administration, fussent-elles numérisées ; des personnes qui maîtrisent mal la langue de l'administration et ne la comprennent pas mieux lorsque celle-ci se lit sur un écran, ainsi que des individus dont l'exclusion numérique n'est qu'une dimension parmi d'autres de leur exclusion sociale ; des personnes, enfin, dont le handicap demeure, malgré les dispositifs existants, un frein puissant à l'accès aux droits auxquels elles peuvent prétendre.

Mais on y croise aussi, et c'est le dernier point que nous aborderons, des personnes qu'aucun trait social ne distingue de la masse du **tout-venant**, des utilisateurs qui ne semblent souffrir d'aucune déficience et qui, bon gré mal gré, font avec la transformation numérique dans laquelle se sont engagés les services publics en même temps qu'ils se donnaient l'objectif de se moderniser.

Parmi cette masse d'allocataires qui ont de grandes chances de passer inaperçus, tant dans le regard des agents d'accueil des organismes de protection sociale qu'à travers le filtrage qu'opère le *Data Mining*, on compte des personnes qui s'accommodent très bien de la dématérialisation des services publics, voire plébiscitent ce qu'elles voient comme un gain de temps : non seulement parce qu'elles sont équipées pour y faire face, techniquement et en termes de compétences, mais aussi, et peut-être surtout, parce qu'elles peuvent s'exonérer de la nécessité de solliciter l'État social pour vivre et savent que, face aux difficultés bureaucratiques qui lui sont propres, celles à laquelle a à faire face la classe moyenne supérieure, elles trouveront toujours des guichets ouverts (celui de leur établissement bancaire, de leur compagnie d'assurance, des services des impôts, etc.) et prêts à les accueillir. C'est ainsi que nous avons perçu l'attitude de cette allocataire, dont le niveau de vie ne serait que très marginalement impacté par une éventuelle rupture de versement, et manifestement à l'aise avec la généralisation des téléprocédures.

#### Cas n°4

Une dame de 35 ans, cadre dans le privé, a fait une demande d'aide pour la garde de son enfant il y a deux mois et demi et caf.fr indique depuis que son dossier est en cours de traitement. Cette personne se dit très à l'aise avec l'informatique et se dit très satisfaite que les procédures soient aujourd'hui dématérialisées car cela simplifie beaucoup de choses. Elle est sensible au fait que le site indique quelles sont les périodes de demandes qui sont traitées au moment où l'on se connecte. Elle s'est toutefois déplacée (après avoir pris rendez-vous sur caf.fr) car ni le site ni la hotline ne donnaient de réponses à ses questions. Après examen, il s'avère que lors de la constitution du dossier l'une des pièces n'était pas signée. La conseillère déclenche une procédure d'urgence. L'allocataire demande à quel endroit sur le site sera indiqué le fait que le dossier a bien été régularisé. Il lui est répondu qu'elle recevra une alerte à ce propos. L'allocataire se dit ravie de cette procédure.

Mais au sein de cette population d'allocataires qui ne sont repérables ni par leur pauvreté, ni par leur illettrisme ou leur désaffiliation sociale, on compte aussi cette vaste classe



moyenne, qui va de cette France des « *petits moyens* » (Cartier et. al, 2008) à celle des « classes intermédiaires » décrites par les sociologues, qui s'est au fil du temps équipée (parents et enfants possèdent un smartphone, le foyer compte un ordinateur), qui s'est professionnellement adaptée (on utilise un ordinateur dans le cadre de son travail), qui goûte aux joies du numérique (on utilise les réseaux sociaux, on réserve son train sur internet, on s'abonne à Netflix) et qui, dans le même temps, déplore que les services publics aient déserté certains territoires et parle parfois avec nostalgie de l'époque où « *on faisait la queue des heures à la sécu mais au moins on finissait par avoir quelqu'un à qui parler* ». Des caractéristiques sociales de ce profil, on ne dira rien ici puisque, par définition, cette population n'a pas de profil particulier. Pourtant, ce public, on le croise à l'accueil de la Caf.

On le croise par exemple dans le cas de ces parents qui, comme on l'a déjà évoqué, prennent à leur charge, non sans difficulté, les démarches administratives de leurs enfants majeurs (Cas n°9).

#### Cas n°9

Une femme de 51 ans a demandé un rendez-vous car elle souhaite déclarer un changement de situation concernant son enfant mais ne parvient pas à le faire en utilisant le site internet. Son fils de 21 ans, en apprentissage, a en effet quitté le logement début septembre et s'est détaché fiscalement. Elle dit avoir essayé de procéder aux démarches nécessaires sur caf.fr mais, alors qu'elle se dit à l'aise avec l'informatique, n'est pas parvenue à aller au bout de la démarche. En cause selon elle, le fait que le site connaît régulièrement des bugs. La conseillère procède en direct à la régularisation du dossier en lui expliquant comment elle procède. L'allocataire est surprise par la rapidité et la simplicité de la démarche. Le fils devra lui-même créer son compte puisqu'il devient indépendant. Sa mère se dit être tout à fait capable de lui expliquer la démarche.

Ce public, on le croise également lorsque des personnes qui disposent apparemment de revenus confortables s'inquiètent de voir leur niveau de vie baisser sous le poids de l'inflation et, à la fois surpris par la présence d'un simulateur de prestations sur le site Caf.fr et un peu décontenancés par la profusion d'informations qu'on y trouve, décident de se rendre à un accueil Caf pour savoir « *s'ils ont droit à quelque chose* » :

#### Cas n°10

Monsieur, 53 ans, dit avoir procédé à plusieurs simulations et demandes d'allocation sur le site mais n'avoir eu aucun retour. Après vérification, l'agent confirme que le dossier est bien en cours de création depuis plusieurs semaines. Ce Monsieur vit seul avec son fils de 11 ans et veut savoir s'il est éligible à une aide au logement. Il explique que la mère de l'enfant perçoit bien des prestations de la Caf mais qu'elle vit dans un autre département et ne s'occupe pas du tout de son fils. L'agent explique que, l'enfant ne pouvant être à la fois affilié au dossier allocataire de la mère et du père, il faudrait que ce dernier prouve qu'il en a bien la charge exclusive. Toutefois, ses revenus s'élèvent à plus de 2500 euros nets par mois, ce qui le place au-dessus des plafonds de ressources pour bénéficier de prestations. Le Monsieur dit qu'il n'est pas au fait des aides sociales disponibles, « n'a jamais rien demandé » et que c'est la hausse des prix liée à l'inflation qui l'a conduit à se rendre sur le site de la Caf afin de se renseigner. Il dit ne pas avoir de difficulté à naviguer sur internet et ne pas avoir eu de mal à trouver le site internet de la Caf. C'est le fait de ne pas avoir obtenu



de réponses aux mails qu'il a adressés par cette voie à la Caf qui l'a conduit à prendre rendez-vous afin de pouvoir exposer de vive voix sa situation à un agent.

On pourrait aussi évoquer le cas de cet allocataire, quelque peu désorienté par le contrôle de situation dont il fait l'objet et qui, bien qu'il soit coutumier de l'usage de Caf.fr, n'a trouvé d'autre solution que de se rendre au sein d'un accueil caf afin de clarifier sa situation.

#### Cas n°13

Un homme d'une trentaine d'années se présente à l'accueil car il s'attendait à recevoir une lettre d'explications dans le cadre du contrôle d'activité dont il fait l'objet, et qui justifie la suspension de son allocation le temps du contrôle, mais n'a rien reçu. Il ne sait donc pas quelle démarche il doit entreprendre, ou quels documents il doit fournir afin que le contrôle aille à son terme, que sa situation soit régularisée et que les versements reprennent. Il s'était antérieurement rendu compte d'une erreur qu'il avait commise lors de sa déclaration trimestrielle (il avait déclaré des salaires bruts au lieu de salaires nets), l'avait indiqué par mail sur caf.fr, mais n'a pas obtenu de réponse. L'allocataire espérait pouvoir régler le problème sans avoir à se déplacer mais le site internet ne donnait pas les informations qu'il souhaitait obtenir. Et l'opérateur qu'il a eu au téléphone lui a conseillé de se rendre sur place. L'agent lui explique que le contrôle de situation n'est pas une sanction mais résulte de la détection d'une anomalie et que la suspension temporaire des versements est destinée à éviter de générer des indus donc une dette dont devra s'acquitter ensuite l'allocataire. Celui-ci ne comprend pas que ce ne soit pas expliqué sur le site. Il explique que sa maîtrise des outils informatiques n'est pas en cause et regrette que l'arrêt de ses versements ne soit accompagné sur le site d'aucune explication. L'agent lui explique qu'il devra déposer dans la boîte aux lettres de l'accueil les trois bulletins de salaire correspondant à la période qui a suscité l'anomalie.

Parfois, ce sont aussi les circonstances de la vie (un deuil, une perte d'emploi, etc.) qui fragilisent des personnes qui, jusque-là, semblaient posséder toutes les compétences nécessaires à la bonne gestion de leurs dossiers administratifs, ainsi que le souligne cette assistante sociale qui exerce au sein d'un organisme de protection sociale :

*« Nous on s'aperçoit que même des personnes qui ont été scolarisées, qui ont fait des études supérieures et cetera, quand ils arrivent notamment dans un moment de vie assez compliqué, par exemple une séparation ou un décès, en fait ils n'arrivent pas à faire les démarches : finalement on se retrouve face au caf.fr avec énormément d'informations et de démarches à faire mais s'il y avait pas un guidage ou une guidance ils iraient pas au bout, en tout cas c'est ce qu'il me disent. On a des personnes qui travaillent, qui ont fait des études, maîtrisent l'informatique sans difficulté mais, face à toutes ces démarches et face à un événement de vie qui fragilise, en fait ils n'y arrivent plus. J'ai le cas de cette jeune dame en tête : elle est agent immobilier, dans la vente etc., donc elle fait plein de papiers, elle maîtrise tout ça, et en fait elle me disait : « si vous n'aviez pas été là je n'aurais pas été au bout », et donc elle n'aurait pas eu sa prime d'activité, son aide au logement, elle aurait lâché ».*

On le comprend, pour cette population aux contours sociaux mal définis, ni les compétences numériques, ni les compétences administratives ne constituent un problème en soi : ce sont des publics qui sont équipés, qui savent se servir de leurs machines et qu'on n'a aucune raison a priori d'appréhender comme des personnes à « faible autonomie

administrative ». Pour le dire autrement, la dématérialisation des procédures signe moins leur incompétence qu'elle ne se fait le révélateur, après d'autres, de la complexité du système de protection sociale et du penchant bureaucratique qui continue de marquer le fonctionnement de nombreux services publics en France.

Pour cette raison, les travaux qui se penchent sur les effets et les enjeux de la dématérialisation de l'accès aux droits ont tout intérêt à ne pas négliger ce public, largement invisible parce que globalement inséré socialement, mais qui les protège de la tentation de ramener toute interrogation sur ces effets et ces enjeux à une analyse minutieuse des tares dont seraient porteuses certaines populations spécifiques (les « illettrés », les « exclus », les victimes « d'illectronisme », etc.). Les difficultés que rencontrent les cibles de l'État social les plus vulnérables, que nous évoquerons dans les pages qui suivent, sont réelles et, pour une part, elles s'enracinent dans leurs déficiences personnelles. Mais, comme on le verra également, elles doivent aussi à des facteurs exogènes, liés au fonctionnement de l'État social lui-même et, de ce point de vue, l'attention aux pratiques et aux attentes de la population « tout-venant » peut donc se révéler instructive.

Concernant les profils sociaux les plus exposés à un risque d'exclusion numérique, l'enquête confirme les données scientifiques disponibles. On n'est donc pas surpris de repérer, parmi ces publics particulièrement vulnérables : des personnes âgées peu familières de la culture digitale et de ses usages, des jeunes dont l'utilisation experte des réseaux sociaux contraste avec la faible autonomie administrative, des publics allophones ou en situation d'illectronisme fragilisés par le niveau de compétence linguistique qu'exige la relation dématérialisée avec les services publics, des individus désocialisés ou en voie de désocialisation qui se heurtent aux contraintes matérielles et immatérielles qu'impose l'administration numérique, des usagers dont le handicap constitue un frein à l'accès numérisé aux droits auxquels ils ou elles peuvent prétendre. Une telle galerie de portraits ne doit pas cependant masquer l'effet sur les publics et leurs difficultés de variables transversales (capital social, culturel, économique) qui favorisent chez les uns un cumul de circonstances aggravantes, chez les autres des phénomènes de compensation entre facteurs de risque. Elle serait par ailleurs incomplète si elle passait sous silence les difficultés que rencontrent des populations qu'aucune caractéristique ne spécifie socialement, a priori équipées pour faire face aux exigences de l'administration numérique, mais qui se heurtent elles aussi aux contraintes qu'a fait naître la dématérialisation des services publics. Ce faisant, ces publics compétents et disposés à adopter les usages de la relation numérique avec l'État social éclairent en creux les responsabilités qui incombent aux administrations et à leur fonctionnement dans certains phénomènes de non-recours constatés.

## **2. Les difficultés d'accès numérisé aux droits : entre vulnérabilités individuelles et freins organisationnels**

Pour une part, les freins qui s'opposent à l'accès aux droits dans le contexte de sa dématérialisation sont liés aux **vulnérabilités** que concentrent certains profils d'utilisateurs.

Nous ne reviendrons pas ici sur ces profils, que nous avons évoqués dans les pages précédentes (certaines personnes âgées, une partie de la jeunesse, les personnes souffrant d'illettrisme, etc.), mais nous proposons de répertorier les types de vulnérabilité auxquels ils font face.

**Le premier concerne les compétences numériques.** Nous avons déjà abordé ce sujet qui, comme on l'a évoqué, est bien documenté, notamment par des enquêtes statistiques. L'enquête de terrain fournit toutefois à cet égard des éléments d'analyse intéressants qui peuvent utilement compléter ce type de données. Certains acteurs de terrain, qui occupent de par leurs missions un poste d'observation privilégié, distinguent à ce propos deux formes principales parmi celles que peut prendre l'illectronisme qu'ils diagnostiquent chez certains de leurs usagers.

La première fait référence à un certain nombre de tâches très précises que les usagers ne sont pas capables d'effectuer de manière autonome et avec succès : allumer un ordinateur, utiliser une souris, un clavier, télécharger ou scanner un document, créer un identifiant, un mot de passe, répondre à un courriel reçu sur sa boîte mail, y ajouter une pièce jointe, etc. Les difficultés s'inscrivent alors sur un registre strictement pratique et, pour cette raison, leur traitement se prête aisément à des ateliers empruntant le format de « travaux pratiques », où l'intervenante ou l'intervenant explicite les procédures, les astuces à connaître, attire l'attention sur les erreurs à ne pas commettre. C'est le cas de cet atelier numérique auquel nous avons participé, atelier consacré le jour de notre observation aux méthodes disponibles pour scanner un document à l'aide de son smartphone :

Extrait de compte-rendu d'observation

*L'intervenante, marqueur en main et placée à côté d'un Paperboard, annonce le thème de la séance, qu'elle écrit sur ce dernier : « scanner un document ». Les trois participantes sont invitées en premier lieu à vérifier qu'elles sont bien connectées, ce qui leur donne l'occasion de vérifier que certaines compétences abordées lors de séances précédentes ont bien été acquises. L'ambiance est à la fois studieuse et enjouée, ponctuée de plaisanteries auxquelles se livrent ces dames d'un certain âge (deux sur trois sont retraitées) qui s'amuse de retourner ainsi sur les « bancs de l'école ». Chacune évoque avec fierté les démarches qu'elle est parvenue à réaliser pendant la semaine : « répondre à tous » suite à un mail pour l'une, archiver des photos pour l'autre, etc. Avec tact, l'animatrice de l'atelier les rappelle à l'ordre. La séance de travaux pratiques commence...*

C'est que, pour une part, le bon usage des plateformes numériques repose sur de telles micro-compétences et de telles micro-aptitudes qui, et c'est bien ce qui rend l'informatique à la fois facilitant et limitant, n'admettent guère les solutions ambiguës, au sens où elles ne tolèrent pas l'à-peu-près : un mot de passe n'est pas « un peu » correct, il l'est ou ne l'est pas, à une majuscule près. Et c'est bien ce qui, parfois, bloque toute la démarche pour des personnes qui ne comprennent pas nécessairement que l'accès à un droit auquel on peut légitimement prétendre puisse être refusé parce qu'on n'a pas appuyé sur le « bon bouton » ou parce que le fichier qu'on leur demande de déposer sur un site est trop « lourd ». Au sein des accueils Caf, les situations de ce type ne sont pas rares, à l'image de cette personne démunie face au clavier de l'ordinateur mis à sa disposition (Cas n°21) :

Cas n°21

Une personne âgée qui ne dispose pas de connexion internet chez elle essaie d'utiliser l'ordinateur disponible à l'accueil mais éprouve de grandes difficultés à la faire (« je n'y comprends rien » dit-elle). Elle interpelle l'agent afin d'obtenir de l'aide. Elle a écrit à la main son identifiant sur une feuille de papier (avec l'aide d'une amie) et essaie de s'identifier mais a le plus grand mal à le faire. Elle demande à l'agent comment on « fait une majuscule » sur le clavier et lui pose d'autres questions de ce type (« comment on revient en arrière », etc.). L'agent lui demande si elle possède un téléphone et s'il reçoit les SMS. La personne lui répond qu'elle en possède un mais qu'elle ne sait pas s'il fonctionne. L'objet de sa venue concerne la date de sa séparation avec son mari défunt, date dont elle doit informer les administrations mais qu'elle a oubliée. L'agent lui indique qu'il lui faudra revenir à l'accueil avec un téléphone qui fonctionne afin de créer un identifiant de connexion (qui ne peut être créé que si l'on possède un téléphone qui reçoit les SMS). Dans l'attente, l'agent consulte son dossier Caf et retrouve la date en question, qu'il lui communique immédiatement.

Les professionnels dans leur ensemble sont bien conscients de cette dimension du problème, qu'ils traitent parfois en essayant de transmettre aux usagers les compétences qui leur font défaut, parfois, par manque de temps ou parce qu'ils considèrent que cela n'entre pas dans leurs attributions, en réalisant ces tâches à la place de l'utilisateur, quitte à contrevenir au principe du « faire avec » que l'on a évoqué plus haut.

Mais, et c'est la seconde dimension de l'illectronisme que les acteurs de terrain mettent en avant, pour une part les freins à l'autonomie numérique doivent moins selon eux à une incompetence technique ou à une sorte d'analphabétisme numérique qui seraient insurmontables qu'à **une peur, une angoisse parfois paralysante que susciterait le monde de l'informatique et le monde numérique** chez certains usagers : peur de se tromper, de mal faire, d'être jugé (parfois en lien avec les souvenirs que l'on a conservés de son passé scolaire), mais aussi peur du mauvais geste (« tout effacer », supprimer définitivement un document important) dont on craint d'autant plus les conséquences que l'informatique et internet demeurent un univers un peu mystérieux et pour cette raison un peu effrayant. À l'image de cet agent de la Caf que nous avons interrogé, les professionnels doivent alors composer avec cette « *appréhension* », qui tournerait parfois à la « *phobie* » face à des craintes qui leur paraissent pour certaines irraisonnées mais qui ne sont pas toujours sans fondement lorsqu'elles interrogent par exemple la sécurisation des données ou les risques de piratage :

*« Voilà, en fait, il y a un double problème. Il y a un problème technique, « je ne sais pas mettre une majuscule », « je déverrouille mon clavier, mon pavé numérique du clavier et je ne m'en rends pas compte et du coup quand je rentre mon mot de passe, forcément il n'y a plus de chiffres ou l'inverse, la majuscule reste bloquée ». Ça, c'est du technique. Maintenant, de l'autre côté, il y a de la phobie, « J'ai peur d'effacer mon mot de passe » ou « j'ai peur d'entrer une information qui va m'engager ».*

Certains acteurs de l'accompagnement en retirent l'idée qu'en complément des apprentissages techniques un vrai travail sur la confiance en soi et de réassurance est à mener, ainsi que l'indique cette médiatrice sociale interrogée :

*« Ils ont juste besoin en fait qu'on les co-valide, qu'on soit juste derrière eux pour leur dire « oui, c'est comme ça qu'il faut faire ». Parce qu'internet ils ont peur. Ça c'est quelque chose que j'ai beaucoup ressenti la crainte de valider, de cliquer droit. Alors que je leur dis « vous avez le droit à l'erreur », on peut se tromper. « Oui, mais », « Ne vous inquiétez pas ». Du coup, je suis avec eux. Je dis « c'est bien là, c'est bien là ». Je suis obligée de leur montrer, d'accompagner ».*

Ceci réinscrit dès lors le travail de médiation numérique dans une logique de travail social au sens le plus traditionnel du terme, ce qui nécessite à la fois du temps, des compétences en matière d'accompagnement social et une capacité à se montrer inventif, à l'image de cette intervenante sociale que nous avons rencontrée et qui, pour favoriser l'autonomie de ses apprenantes, leur propose des « sorties » collectives dans les supermarchés afin qu'elles apprennent à décrypter les diverses informations (étiquettes, promotions, etc.) qui parsèment les rayons.

Outre ce déficit de compétences numériques, la vulnérabilité constatée chez certains usagers doit aussi au **manque d'équipements** qui leur permettraient de se montrer autonomes face aux exigences de l'e-administration.

Même si cela semble de plus en plus rare et réservé à certains profils particuliers (une partie de la population âgée et de la population migrante), tout le monde ne possède pas de smartphone et, sans surprise, on a peu de chances dès lors de posséder un ordinateur pour compenser ce manque. Dans ce cas, on n'a d'autre choix que de se rendre physiquement dans des lieux d'accueil pour procéder aux démarches qu'imposent les opérateurs, en espérant pour certains usagers qu'il demeure toujours possible de les effectuer en utilisant la « version papier » des procédures. C'est le cas de cette personne observée au sein d'un accueil Caf (Cas n°35) :

#### Cas n°35

Un homme âgé, qui parle le français avec difficulté, explique à l'accueil qu'il est parvenu à aller au terme du plan d'apurement consécutif à la dette qu'il avait contractée auprès de son bailleur. Il a en main un document qui en atteste et ne sait pas comment le transmettre à la Caf (techniquement, il n'est pas en mesure de le scanner puis de le déposer par voie électronique sur [caf.fr](http://caf.fr)). L'agent l'invite à en faire une copie en utilisant le photocopieur disponible à l'accueil (20 centimes la copie) puis à lui remettre cet exemplaire immédiatement. Elle lui montre comment la machine fonctionne puis se saisit du document une fois imprimé.

C'est, selon certains acteurs concernés, ce qui s'observe notamment chez des personnes âgées qui vivent en milieu rural et dont le seul point de contact avec les administrations qui ont pris le virage numérique demeure parfois l'agence postale (pour peu qu'elle soit labellisée France services) ou la Maison du département, ainsi que l'explique cette responsable d'un tel lieu d'accueil situé dans un village du moyen-pays :

*« Souvent c'est aussi parce que les personnes n'ont pas le matériel, il est plus facile de scanner ici, de faire les démarches (...) Les gens viennent avec leur matériel info ou sinon il y a le poste [en montrant le PC fixe posé sur le bureau non loin de la table de réunion autour de laquelle nous sommes*



installées] en accès libre. On a le wifi, accès à l'imprimante, le scan. On est une structure à dimension humaine car on est une petite commune ».

Mais le fait de posséder un smartphone, ce qui est de plus en plus souvent le cas dans la population générale, ne règle toutefois pas les problèmes d'accès aux droits car, comme on l'a déjà évoqué, tout dépend des usages que l'on fait de cet outil, c'est-à-dire du type de compétences que l'on a développé à cet égard. Plusieurs professionnels parmi celles et ceux que nous avons interrogés soulignent à ce titre l'ambiguïté du smartphone au regard de ce que sa généralisation permet d'espérer en termes d'amélioration de l'accès aux droits. D'un côté, soulignent-ils, le smartphone facilite les démarches pour les usagers qui savent l'utiliser correctement, c'est-à-dire pour les tâches administratives qu'il permet d'effectuer. Mais, en même temps, ils pointent les limites d'un tel outil, dont on aurait tort de penser que la généralisation entraînera mécaniquement une amélioration de l'accès aux droits pour tout un chacun. Pour diverses raisons, dont les acteurs de terrain dressent la liste, toutes les démarches administratives ne sont pas possibles, ou en tout cas aisées via un smartphone : la petite taille de l'écran constitue un obstacle en termes de confort de lecture, notamment pour les personnes qui souffrent d'une déficience visuelle, même très légère ; tous les sites (plateformes) ne sont adaptés aux différents supports de lecture et notamment au smartphone ; certaines démarches sont trop fastidieuses pour être réalisées sur un smartphone, notamment celles qui nécessitent des téléchargements de nombreuses pièces-jointes ; l'actualisation des mises à jour semble jouer un rôle plus important pour cet outil que pour d'autres outils numériques, le risque étant de ne pas pouvoir utiliser certaines applications ou de ne pas pouvoir les utiliser de manière optimale (certains acteurs interrogés évoquent par exemple le cas d'une application qui « se ferme » au milieu d'une téléprocédure que l'on a pas eu le temps de valider).

Pour certains acteurs de terrain, cela justifie de prendre à bras le corps cet enjeu que constitue l'usage du smartphone comme instrument de l'accès aux droits. Celui-ci étant devenu au détriment de l'ordinateur l'outil numérique le plus couramment utilisé par la population, il semble dès lors impératif de former les publics à des usages qu'ils pensent maîtriser (toute personne qui possède un smartphone sait a priori l'allumer, cliquer sur lien, « scroller », etc.) mais qui se montrent nettement moins performants lorsqu'il s'agit par cette voie d'effectuer certaines tâches exigées par les plateformes des opérateurs. C'est le cas de ce responsable de centre social, pour qui cet enjeu est de première importance :

*« Et enfin, dans les constats, on s'est rendu compte aussi, et d'ailleurs, ça casse un peu les représentations qu'on peut avoir sur nos publics, c'était de dire que l'équipement ça passe d'abord par l'outil informatique, par un ordinateur, alors qu'on les sent beaucoup plus à l'aise sur des smartphones. Et d'ailleurs, on est en train de prévoir et de concevoir un accompagnement et des formations collectives, des ateliers collectifs sur l'utilisation d'applications transposables sur des smartphones, parce qu'on les sent plus à l'aise avec ça qu'avec des ordinateurs ».*

Enfin, toujours au titre de ces vulnérabilités individuelles, on évoquera **la faible maîtrise de la langue administrative** dont témoigne une partie de la population, laquelle va souvent de pair avec une faible maîtrise de la langue française en général, que celle-ci relève d'une situation d'illettrisme ou qu'elle concerne des publics allophones. Les professionnels opèrent généralement une distinction entre ces deux situations qui, selon eux, procèdent



de problématiques différentes et soulèvent donc des enjeux différents en termes d'accompagnement.

Pour les allophones se pose en premier lieu un problème d'écart entre les compétences linguistiques des personnes et les standards exigés par la compréhension des documents administratifs, donc un problème d'écart entre les attendus de l'administration et les ambitions que l'on peut raisonnablement nourrir à l'égard de cette population. Au sein des ateliers FLE par exemple, on se satisfait bien souvent de voir une personne être capable, au prix d'efforts considérables de la part des intervenants et de leurs usagers, de se présenter en français en quelques mots, de décrire quelques bribes de sa vie quotidienne ou d'évoquer quelques moments clé de son parcours. On comprend dès lors qu'il y ait du chemin à parcourir avant de pouvoir espérer qu'une apprenante, telle que cette réfugiée syrienne que nous avons rencontrée au sein d'un atelier de ce type et qui peine à formuler quelques mots en français pour se présenter à l'assistance, puisse déchiffrer cet extrait d'un courrier adressé à un usager par un organisme de protection sociale :

*« Ce courrier est disponible pendant 36 mois dans votre application mobile Mon Espace et votre espace personnel [...], dans la rubrique « Mes échanges avec [...], Mes courriers reçus ». La présente décision a été prise sur le fondement d'un traitement algorithmique ayant pour finalité l'examen de vos droits à l'allocation [...]. Conformément à l'article L. 311-3-1 du code des relations entre le public et l'administration, vous disposez d'un droit de communication des règles définissant ce traitement et des principales caractéristiques de sa mise en œuvre. Vous pouvez dès à présent accéder à ces informations sur la page d'accueil du site internet [...] à la rubrique « Algorithmes » en pied de page, dans la colonne [...]. En cas de difficultés, vous pouvez également obtenir communication de ces mêmes informations auprès de votre agence. A défaut de réponse dans un délai d'un mois à compter de votre demande, vous avez la possibilité de saisir la Commission d'Accès aux Documents Administratifs (CADA) dans un délai de deux mois, selon les modalités décrites sur le site internet [www.cada.fr](http://www.cada.fr). »*

De plus, et comme on l'a déjà évoqué, à ces difficultés d'expression et de compréhension s'ajouteraient pour les publics allophones et selon certains professionnels des difficultés consécutives au fait de ne pas avoir été socialisé à la « culture administrative française », c'est-à-dire de ne pas toujours maîtriser cet ensemble de manières de voir et de manières de faire qui forgent ce que d'aucuns relieront à un « roman national », structurant des relations que les citoyens et la société entretiennent avec l'État et ses émanations. La prise en compte de ce type de considération n'est pas toujours sans emprunter à une lecture que l'on pourra juger « culturaliste » des conduites des usagers, avec les risques afférents que certains travaux sociologiques ont bien mis en évidence (Manier, Unterreiner, 2021), mais que l'on peut appréhender comme une ressource parmi d'autres que se donnent les acteurs de terrain pour tenter d'armer (intellectuellement et pratiquement) leurs pratiques d'accompagnement. C'est ce que laissent entendre ces deux entretiens, menés respectivement auprès d'une médiatrice sociale et d'une animatrice d'un cours de langue :

*« J'ai autant des nouveaux arrivants sur le territoire qui ne parlent pas un mot français, un mot anglais, donc on parle avec des gestes, ou google traduction, je l'ai découvert il n'y a pas si longtemps, quel bonheur, merci google dans ces moments-là parce que pour faire comprendre à un Tchétchène, ou alors dernièrement j'ai eu un Coréen, qui ne parlait pas un mot anglais, alors que d'habitude les asiatiques ils ont quand même cette langue, donc, là, ce n'était pas du tout le cas, pour leur faire comprendre, mon Dieu. Juste créer*

*une boîte, alors qu'il l'avait. Ce n'est pas facile de leur dire « donnez-moi votre téléphone, je vous montre la boîte mail, j'ai besoin de votre adresse mail ». Entre la culture qui fait qu'on n'a pas trop, on ne peut pas trop les approcher, les gestes, leur expliquer, c'était très compliqué. L'entretien au lieu de durer une demi-heure il a duré une heure trente avant d'arriver à leur dire « il faut créer votre profil caf, il faut faire ça, ça et ça », et encore, j'ai orienté ensuite. C'est bon, je ne pouvais plus, il y avait besoin d'une assistante sociale. Je n'ai plus de nouvelles, j'espère que ça s'est bien passé ».*

*« Et on travaille sur l'agenda aussi alors ça, ça les fait rire. On travaille sur des petits agendas que l'association achète, ça coûte 50 centimes. Et tous les jours on décoche le petit coin et on se repère sur la semaine parce que ça ce n'est pas possible se repérer sur une semaine. « on est quel jour aujourd'hui ? », « je ne sais pas ». Donc, voilà, on se repère et on fixe les rendez-vous. « voilà, là, il y a cours de telle heure à telle heure », et on coche les heures. « Oui, mais de toute manière je ne sors pas de la maison », « on s'en fiche, tu me dis ce que tu as fait ». Alors des fois je leur demande et puis on écrit « j'ai vu les enfants », « j'ai regardé un film ». Ce n'est pas tant l'écrit, c'est surtout se repérer dans la semaine. Ça reste flou dans la tête. Et ça, pour quelqu'un d'illettré c'est pareil, c'est le même mécanisme. Pas de repérage dans le temps, c'est très compliqué ça. Donc, on travaille ça. Donc, c'est pour ça, les rendez-vous, les jours, les horaires, ben, ce n'est pas qu'elles arrivent en retard c'est qu'il y a moins la notion. Des rendez-vous avec des heures précises c'est plus compliqué. Après il y en a, ça va être culturel, ça je l'ai appris aussi. Selon les cultures, c'est le fameux inshallah que je n'avais pas compris au début ».*

Les cas d'illettrisme diagnostiqués comme tels sont à cet égard décrits comme relevant d'une problématique différente dans la mesure où, et cela introduirait une nuance de taille, les publics concernés n'affrontent pas plus une « différence culturelle » supposée qu'une incapacité à s'exprimer en français dans la vie quotidienne. Autrement dit, ce n'est pas le français mais bien le lexique et les catégories (parfois la syntaxe) utilisés par les administrations et les opérateurs qui les mettent en difficulté, ainsi que l'explique cette médiatrice sociale exerçant au sein d'un centre social :

*« Après, oui, j'ai des personnes qui parlent très bien français, qui ont toujours vécu ici, qui ont leur scolarité ici ou leur formation ici. Donc, qui ont un niveau correct au niveau du français, et comme vous le dites, ça va être (une difficulté) au niveau du vocabulaire, ils vont avoir du mal. Revenu, situation maritale, « ça veut dire quoi ? ». La dernière fois on m'a posé la question, parce qu'à un moment au niveau de la Caf ils dosent « marié », « seul » ou « veuf ». Bon, il n'y a pas la notion de « en couple ». Donc, là, Madame me dit « mais qu'est-ce que je mets, je ne suis pas mariée, je n'ai pas de pacs, je ne suis pas seule, je suis en couple ». Donc, voilà, c'est surtout à ce niveau-là. Elle n'a pas osé cocher. Ça a duré 3 semaines cette histoire. Ils devraient simplifier vraiment du point de vue des catégories. Ils devraient aussi penser à faire évoluer leurs formulaires. Il y a ça et quoi d'autre. Ah oui, la catégorie socio-professionnelle. Ils ne comprennent pas ce que ça veut dire. C'est vraiment au niveau terminologie, vocabulaire, où ils vont avoir un peu de mal ».*

On se gardera toutefois, là encore, de penser que de telles difficultés de compréhension de la langue administrative, et des procédures auxquelles les administrations imposent de se soumettre, sont réservées à des publics marginalisés par leur insécurité linguistique ou par une culture scolaire défaillante. Autrement dit, face à la tentation de n'attribuer le non-recours ou les failles de l'accès aux droits qu'aux seules déficiences dont souffre une partie de la population, on conviendra qu'il demeure parfois extrêmement difficile, pour la population tout-venant, de saisir le sens des attentes formulées à l'égard des usagers de

l'administration. On en trouvera une illustration dans cet extrait d'un courrier adressé à une personne en demande d'emploi :

*« Les allocations sont versées mensuellement, avec un mois de décalage, à terme échu, après réception de l'attestation mensuelle d'actualisation, transmise à nos services par [...]. Aussi est-il recommandé de déclarer vos informations mensuelles portant sur un mois de chômage dès le début du mois suivant afin de percevoir vos allocations dans les meilleurs délais. Les allocations chômage peuvent être cumulées partiellement avec une activité salariée reprise, tant que 70% de la rémunération mensuelle brute qu'elle procure n'excède pas le montant mensuel des allocations qui aurait été versé sans activité reprise. Ce montant mensuel est toujours calculé sans application de la dégressivité. Les allocations non versées restent acquises et prolongent ainsi la durée de votre indemnisation. De plus, les activités salariées occupées pendant l'indemnisation sont prises en compte pour l'ouverture d'un nouveau droit - rechargement ou nouvelle admission. Lorsque le cumul des jours travaillés ou des heures travaillées depuis l'ouverture des droits dépasse 65 jours ou 455 heures, le départ volontaire de la dernière activité interrompt le paiement des allocations. Cette disposition ne s'applique pas lorsque le dernier emploi dure moins de 6 jours travaillés ou lorsque la durée hebdomadaire de travail n'excède pas 17 heures. Elle ne s'applique pas également lorsque la durée des droits restant permet d'être indemnisé jusqu'au départ en retraite à taux plein ».*

Tout autant que de la tentation de mettre toutes les difficultés d'accès aux droits sur le compte de l'incompétence des usagers ou de leur mauvaise volonté, il faut se méfier du populisme méthodologique, ou du populisme tout-court dont on ferait preuve en attendant de l'administration qu'elle s'exonère de la nécessité d'utiliser un langage précis, ou simplement de respecter avec précision la réglementation – précision dont on n'oublie pas qu'elle est protectrice des droits et libertés. Mais on garde à l'esprit que, au-delà des personnes en situation d'illettrisme ou allophones, la complexité de la langue administrative demeure sans doute un frein à l'accès aux droits pour une part non négligeable de la population et que la dématérialisation, en accroissant la part de l'écrit dans la communication entre les services publics et les usagers, et en offrant moins de possibilités pour qu'une telle langue soit « traduite » en face à face par des agents qui en ont la compétence, ne fait rien pour réduire l'incidence et la portée de ce problème.

Parmi les freins à l'accès aux droits qu'induit la numérisation des démarches administratives, il faut aussi compter avec **les limites que rencontrent les structures d'accompagnement** dans leur fonctionnement quotidien. Ces limites sont de plusieurs ordres.

Le premier concerne les possibilités réduites qu'ont les structures qui œuvrent en faveur de l'accès aux droits de mobiliser facilement et par des voies privilégiées les opérateurs lorsque les circonstances l'exigent. Cette difficulté que, comme on l'a déjà évoqué dans ce rapport, les acteurs attribuent parfois à un déficit de légitimité et à des procédures de délégation de compétences qu'ils jugent perfectibles, ne sont pas sans conséquence sur la qualité et l'efficacité de l'accompagnement qu'ils proposent à leurs usagers, et donc sans effet sur le parcours qui permet à ces derniers d'accéder aux droits (prestations, allocations, statut, etc.) auxquels ils peuvent prétendre. Sans revenir dans le détail sur des points que l'on a déjà mentionnés, il en va ici en particulier de la possibilité pour ces acteurs de terrain de réduire les délais de résolution des problèmes et, pour leurs publics, de la possibilité de réduire les déplacements successifs qu'occasionnent des situations de blocage qui

pourraient parfois se régler aisément, pour peu qu'elles résultent de simples questions de procédures que, précisément, une simple procédure peut traiter.

Un deuxième type de difficulté constaté sur le terrain d'enquête concerne l'équipement technique dont sont dotées les structures. Toutes les structures que nous avons visitées sont équipées, a minima, d'une connexion internet, d'un ordinateur et d'une imprimante-scanner destinés aux usages des professionnels et pouvant éventuellement être mis à disposition des publics si besoin est. Toutefois et au-delà de ces équipements de base, on constate des disparités importantes entre les structures, par exemple quant aux performances des ordinateurs avec lesquels travaillent les professionnelles et les professionnels, performances qui ont un effet direct sur la qualité de l'accompagnement proposé lorsque celui-ci les conduit par exemple à accomplir une téléprocédure (naviguer sur la page d'un opérateur ou sur l'un des espaces personnels de l'utilisateur, lui montrer le chemin à suivre pour atteindre telle ou telle fonctionnalité, etc.). À titre d'exemple, les maisons du département ont récemment été pourvues de manière conséquente en matériel numérique dans le cadre du dispositif MDD connectées : leurs salles de réunion ont été équipées de systèmes de visio-conférence et, comme on l'a déjà évoqué, les professionnels de double écrans tactiles pour faciliter l'accompagnement en direct des publics. Il n'en va pas de même pour d'autres structures, manifestement en proie à la nécessité de faire avec du matériel moins récent et au fonctionnement de ce fait plus capricieux. Ainsi, il a pu se faire que des acteurs de terrain ne puissent pas participer au focus group auquel nous les avons conviés parce que les accessoires audio et/ou vidéo de leur ordinateur étaient défectueux ou que le réseau informatique était en panne pour un temps indéterminé. Des solutions alternatives ont été trouvées pour contourner ces problèmes dans le cadre de l'enquête, mais au prix de bricolages dont on mesure à quel point, au quotidien, ils peuvent peser sur la motivation des intervenants et sur la qualité des accompagnements réalisés.

Le diagnostic réalisé par la Banque du numérique sur l'offre de service numérique dans le département des Alpes-Maritimes (offre de matériel, d'accès à une connexion et de formation/médiation numérique) apporte à ce propos des éclairages intéressants. Ainsi, pour ce qui concerne l'équipement numérique, sur les 132 répondants, 75 déclarent mettre « à disposition un point d'accès Internet dans leurs locaux pour les usagers », c'est-à-dire « Mettre à disposition des ordinateurs et/ou logiciels et/ou connexion internet, permettre une accessibilité au réseau web, proposer des espaces (physiques) d'accessibilité numérique » (Hétis, 2022 : 31-32). Le diagnostic confirme donc qu'il existe bel et bien une offre d'équipement numérique sur le territoire, disponible pour les publics qui en ont besoin. Des questions persistent néanmoins, qui peuvent sembler relever de points de détail mais qui contribuent à la qualité de l'accueil et de l'accompagnement proposés sur le territoire : par exemple le nombre d'ordinateurs par structure, le type d'ordinateur (simple ou double écran), les conditions d'accès au matériel (accès libre, avec ou sans rendez-vous, gratuit, contre paiement, cotisation, etc.), la vétusté des équipements, autant de caractéristiques qui gagneraient à faire l'objet d'une connaissance plus fine afin de mesurer l'adéquation entre l'offre disponible et les besoins constatés sur le territoire.

Mais au-delà de ces considérations matérielles, les limites que rencontrent les structures de l'accès aux droits sur le territoire sont parfois liées aussi aux compétences dont les professionnels s'estiment détenteurs. Rappelons que, pour une part, le travail en faveur de

l'accès aux droits s'effectue par la voie de travailleurs sociaux dont le numérique n'est pas la spécialité. Il s'agit là d'un point que nous avons déjà évoqué et qui est bien documenté par des travaux que nous avons cités, mais qui mérite qu'on y prête attention. Même si les écoles de formation au travail social intègrent désormais cette dimension au sein des cursus de travail social, on garde à l'esprit que, pour une proportion non négligeable de travailleurs sociaux, a fortiori s'ils ont été formés avant le « tournant numérique » de l'État social, les compétences correspondantes puisent parfois largement à celles qu'ils mettent en œuvre dans leur vie personnelle et ne se transforment en compétences professionnelles qu'au prix de bricolages, de formation « sur le tas » et par échange de bons procédés entre collègues qui peuvent se montrer efficaces mais qui, parfois, trouvent aussi rapidement leurs limites. Et ce, non seulement sur le plan technique, lorsqu'on se découvre concrètement incompetent face à une procédure, mais aussi au regard de la conception que l'on se fait du métier de travailleur social. Sans revenir, là encore, sur un point que l'on a déjà évoqué, certains travailleurs sociaux ne souhaitent pas se transformer en techniciens numériques au détriment de ce qu'ils estiment être leur « cœur de métier » (l'accompagnement vers l'autonomie, le diagnostic social, la relation d'aide, etc.).

S'agissant des professionnelles et des professionnels qui exercent des missions explicitement liées au monde numérique, on observe d'une certaine manière la problématique inverse. Si l'on ne peut évidemment les soupçonner d'être réfractaires à l'univers digital et incompetents dans le domaine, on peut s'interroger en revanche (et certains s'interrogent explicitement) à la fois sur leur capacité et sur leur désir d'endosser le rôle d'accompagnant, de professionnel de la relation d'aide que les situations qu'ils affrontent les incitent à assumer. Au quotidien et au fil des rencontres entre professionnels et usagers, la frontière n'est pas toujours nette entre ce qui relève strictement d'un aide technique à la réalisation de tâches précises et ponctuelles d'une part, et ce qui relève d'un accompagnement social, d'un travail visant à restaurer la confiance en soi, le « pouvoir d'agir », l'autonomie de ces derniers. Et l'on sait ce qu'exige comme compétences chez les travailleurs sociaux patentés la capacité à trouver la bonne distance (axiologique, affective, émotionnelle) avec l'utilisateur dans ce type d'exercice. Mais même lorsque cette éventuelle difficulté est surmontée, il leur reste à faire avec les compétences numériques qui sont les leurs et qui par principe ont leurs limites, lesquelles sont en partie liées au mode de sélection adopté pour recruter ces nouveaux professionnels (conseillers numériques, médiateurs numériques, etc.) dont la professionnalité est en train de se construire. En cause, non pas leur expertise dans le maniement des objets connectés, laquelle semble adaptée aux missions qui leur sont confiées, mais plutôt l'expérience qu'ils font eux-mêmes de la relation dématérialisée avec les administrations. On en trouvera l'illustration dans les propos de cet animateur jeunesse, en proie lui-même à cet égard à des difficultés :

*« Dans mon public, le problème des jeunes n'est pas de s'inscrire sur un site administratif : c'est de faire un CV, préparer un entretien d'embauche, etc. Comme bien souvent, le problème de la dématérialisation c'est que ça s'est fait sans aucune concertation. On n'a pas questionné le public sur cette transition numérique. Même moi, j'ai plus d'APL depuis des mois, je ne sais pas pourquoi. Des fois on est plus précaires que nos usagers ! Comment répondre aux usagers si nous même à titre personnel on ne sait pas faire les démarches ? Ma carte vitale est cassée, je ne la referai pas, j'ai mis 6 mois à faire cette carte ».*



Des propos que l'on pourra rapprocher de ceux de ce médiateur scientifique, livrant lui aussi son expérience personnelle de l'accès aux droits :

*« La plupart du temps les jeunes savent utiliser un ordi ou un smartphone. Ils savent aller chercher une info sur Google. La bureaucratie est la plus grosse part du problème selon moi. Moi par exemple, il y a un an, je me suis trouvé au chômage suite à une rupture conventionnelle : il m'a fallu attendre 6 mois pour toucher mon chômage. On a donc vécu pendant 6 mois avec mon frère sur son RSA de 500 balles. Par chance, on sous louait à mon père, sinon j'aurais été à la rue. Là on voit bien que ce n'est pas l'illectronisme le problème puisque je suis moi-même spécialiste de l'informatique ».*

Autrement dit, on garde à l'esprit que, de même que l'accompagnement social ou éducatif exige une professionnalité, constitutive de métiers bien identifiés (éducatrice spécialisée, assistant de service social, etc.), la capacité à guider des usagers dans leurs parcours d'accès ne peut être appréhendée comme la simple extension de la capacité à exécuter correctement les tâches informatiques correspondantes.

Parmi les freins qui s'opposent aux parcours d'accès aux droits, après le déficit de compétences numériques dont souffrent certains publics et les limites que rencontrent les structures d'accompagnement elles-mêmes, il faut également compter avec les **difficultés liées au fonctionnement des plateformes**.

Cette section du rapport étant consacrée aux facteurs qui limitent l'accès aux droits ou lui font obstacle, on s'arrêtera ici sur les critiques que les usagers ou les professionnels adressent aux plateformes des opérateurs. Ce parti-pris, lié aux objectifs de cette étude, ne doit pas toutefois fausser le diagnostic que l'on pourrait être tenté d'en tirer concernant la fonctionnalité globale de celles-ci : pour beaucoup d'allocataires, et nous en avons évidemment rencontrés, le site Caf.fr par exemple fonctionne correctement et remplit efficacement sa fonction. Il permet d'initier des demandes de prestation sans avoir à se déplacer, d'effectuer à distance et en quelques minutes son « actualisation trimestrielle » et d'autres tâches encore. Et l'on pourrait faire le même constat par exemple à propos du site de Pôle emploi, qui épargne aux demandeurs d'emploi d'avoir à se rendre en agence pour actualiser leur situation, diffuser leur CV ou encore consulter des offres d'emploi, autant d'éléments qui exigeaient des démarches chronophages et parfois coûteuses (en transports) dans les périodes antérieures. Le témoignage de cette bénéficiaire d'une structure qui accompagne des publics migrants confirme les avantages qu'ils et elles retirent de la dématérialisation de certaines démarches et le bilan positif qu'ils et elles tirent de leur usage des plateformes correspondantes :

*« Dans le cadre de la demande d'asile, il n'y a pas de souci. Au contraire, ça a simplifié les choses. La demande sur le portail de l'ANEF elle va très vite. Les gens ont immédiatement leur récépissé (...). Je veux dire, tout de suite, ils ont un papier, un récépissé qui est valide, avec des dates de validité. Ils sont très vite rassurés, ça va très vite. Donc, pour nous, ce n'est pas un problème sauf qu'effectivement les gens peuvent difficilement le faire eux-mêmes puisqu'ils n'ont pas accès à un ordinateur (...). Voilà. Ensuite, il y a aussi les démarches dématérialisées par rapport à l'OFPRA pour avoir tous les documents de l'OFPRA, la convocation, la décision, voilà. Donc, on a des gens qui sont hébergées à Sospel ou Breil sur Roya mais qui sont domiciliées à Nice, qui reçoivent leur courrier à Nice. Avec la dématérialisation, et bien au moins on a la décision, on a la convocation. Donc, voilà, là aussi, à condition de savoir s'en servir ».*



Toutefois, et puisque la présente étude se donne pour objet d'enquêter sur cet aspect des choses, on notera que les plateformes des opérateurs sont parfois en elles-mêmes génératrices de difficultés et, ce faisant, d'exclusion numérique pour certains usagers.

Un premier type de difficulté, souvent évoqué au cours de l'enquête, concerne les « bugs » que connaissent périodiquement les sites des opérateurs. Nous en avons fait nous-même l'expérience en enquêtant au sein d'accueils Caf, sur deux sites différents et à des dates différentes. Qu'elles concernent certaines fonctionnalités d'ordinaire accessibles aux usagers (« transmettre un document ») ou que le site lui-même soit temporairement hors-service, y compris pour les agents (il s'agit d'une situation que nous avons observée), ces situations créent comme on s'en doute un sentiment de frustration chez les personnes qui sont en attente d'une décision ou d'un versement qui impactent très directement leur vie quotidienne (la possibilité de faire ses courses, de payer son loyer, etc.), comme chez les professionnels qui les accompagnent dans la démarche. Et ce, d'autant qu'elles sont parfois tentées de mettre les performances des plateformes en perspective avec celles dont sont capables les sites qu'elles utilisent à des fins ludiques (Youtube, Netflix, Google, etc.), généralement pour en conclure (à tort ou à raison) que celles-ci sont rarement hors service.

Mais même en dehors de ces cas exceptionnels, le fonctionnement habituel des plateformes n'est pas sans poser de problème à certains usagers ou à certains professionnels. En cause notamment, l'arborescence des sites, jugée non intuitive, ou leur actualisation, qui dérouterait les usagers qui n'ont pas eu le temps de s'y habituer. De même, certains évoquent des fonctionnalités dont la logique n'est pas facile à saisir, par exemple celle qui permet de déposer un document sur les sites (il arrive semble-t-il fréquemment que des messages d'erreurs indiquent à l'utilisateur que le format du document déposé n'est pas conforme alors que c'est le cas). On pourrait évoquer également ces situations où le site d'un opérateur « demande » un document déjà fourni par l'allocataire ou l'utilisateur, ou encore les possibilités réduites d'échange en ligne avec l'opérateur par le biais d'une boîte mail, facilement accessible et où l'on pourrait « répondre » à un message. Certains usagers évoquent également leur perplexité devant certains outils tels que le « simulateur » que propose Caf.fr après s'être vu répondre par un agent qu'il ne faut s'y fier qu'avec prudence ; ou encore devant l'option qui permet sur le même site de prendre rendez-vous, laquelle nécessite de demeurer en ligne et de rafraîchir régulièrement la page afin de « guetter » le moment où une place se libère et de la réserver avant qu'un autre allocataire, lui aussi en ligne, ne le fasse.

Sans doute, plus que d'une exaspération généralisée ou au contraire d'une entière satisfaction à propos des plateformes des opérateurs faudrait-il parler d'une ambivalence d'une large part des usagers et des professionnels à l'égard des solutions numériques que proposent la Caf, Pôle emploi, le site Ameli, les mutuelles, etc. D'un côté, ces solutions sont perçues comme un progrès, notamment pour celles et ceux qui ont connu les heures d'attente interminables au « guichet de la sécu » comme pour celles et ceux, plus jeunes, qui ne comprendraient pas que les administrations n'aient pas pris le virage numérique et seraient les premiers à moquer leur archaïsme si ce n'était pas le cas. Et, dans le même temps, les plus habiles dans le maniement des outils numériques se montrent de moins en moins tolérants à l'égard des « bugs » qu'ils connaissent parfois, pendant que les plus

éloignés de la culture numérique et des usages sont tentés de n’y voir qu’un signe de plus de leur marginalisation et une raison de plus d’être désabusés ou de se mettre en colère. L’extrait d’entretien suivant, mené auprès du responsable d’un pôle animation, fournit une illustration de telles ambiguïtés :

*« Alors, le numérique, c’est bien quand ça fonctionne. N’est-ce pas ? Parce que quand, comment on dit... quand le Caf.fr plante et bien il y a tout qui plante ». Après, c’est sûr, le Caf.fr c’est le pilier de notre relation : relation de service, l’intelligence artificielle, c’est génial. Parce que ça va plus vite, ça sécurise les données, moins d’erreurs, et malgré tout ça nous aide à aller plus vite parce que le Caf.fr, quand l’allocataire fait une téléprocédure, qu’il met des salaires alors qu’il est au chômage, ça bloque. Et de suite, le système il dit “mais quelle est la vraie situation”. C’est vite un courrier . D’accord. Parce je vous dis ça rapidement, donc le système il bloque, après y’ a tout qui fonctionne, tac tac tac, la téléprocédure est faite. C’est du RSA, c’est traité en moins de 15 jours; C’est fait. Ancienne version, l’allocataire sur papier, il met des ressources, du salaire alors qu’il est au chômage. On lui renvoie le dossier. Encore 15 jours. il revient, “ah bah c’est pas signé”. On y retourne, Allez, encore 15 jours. Encore une situation qui a changé, allez ! Donc, tout ça c’est fini. Et puis aussi, une fois que c’est validé, le dossier n’est pas perdu sur le numérique. Alors, il y a d’énormes avantages. J’y suis très favorable, forcément. Même pour moi, pour le suivi quand les allocataires appellent. Quiconque prend le dossier, il a une vision. Tout est tracé. Après le revers de la médaille, c’est cette frange qui ... voilà. C’est le revers de la médaille et je pense que nos gouvernants ont sous-estimé cette frange. Ils se sont dits “oui, mais les personnes les plus âgées, les plus éloignées du numérique, ils auront toujours quelqu’un dans la famille”. Sauf que on s’est aperçu que nos jeunes “geekers” qui sont nés avec un téléphone portable dans la main, et bien avec l’inclusion numérique administrative ils sont pas à l’aise du tout. Alors, ils peuvent faire les jeux, jouer en marchant, ils peuvent faire plein de choses en même temps. Mais, sur ce qui est administration, c’est pareil, ils aident pas tant leurs aînés que ça ».*

Peut-être l’attitude d’une grande masse d’usagers à l’égard des plateformes des grands organismes de protection sociale, comme celle qu’ils cultivent plus largement à l’égard des sites qu’ils sont invités à utiliser dans leur vie quotidienne (pour acheter un billet de train, effectuer un virement bancaire, s’inscrire à l’Université, etc.) est-elle à l’image des attentes qu’ils nourrissent à l’égard de l’État social d’une part, et du sentiment qu’ils retirent de la digitalisation de la vie sociale d’autre part. La déception est ainsi sans doute à la mesure des promesses que l’on espérait les voir réaliser (promesse de justice sociale de l’un, d’horizontalisation du monde social de l’autre) et se nourrit dès lors de ces multiples petits constats quotidiens qui semblent attester de leur incapacité à tenir ces promesses (l’État social n’a pas éradiqué la pauvreté, la « platformisation » du monde semble aller de pair avec son « uberisation »).

Cette ambivalence, on la retrouve à propos de **la complexité du système de protection sociale**, souvent incriminée par les usagers et les professionnels qui les accompagnent, et que sa numérisation ne semble finalement avoir rien fait pour « débureaucratiser ». Oubliant parfois que la bureaucratie a des vertus protectrices, au sens où sa complexité et sa rigidité sont le pendant difficilement évitable de l’égalité de droit qu’elle garantit, les usagers comme les acteurs de terrain ne sont pas avares de critiques à l’encontre des procédures (qu’ils jugent parfois absurdes) ou des délais (qu’ils estiment souvent trop longs) auxquels ils sont soumis. Et il est vrai qu’à entendre certains d’entre eux raconter leur parcours d’accès aux droits, les manières de voir et les manières de faire auxquels ils ont dû se plier, et les impasses auxquelles elles les mènent parfois, on prend la mesure des

risques de non-recours qu'induisent en elles-mêmes la complexité du système aide et la faible lisibilité des règles qui le gouvernent. Le cas de ce demandeur d'emploi, engagé dans une démarche en vue de bénéficier du RSA, en donne une illustration (Cas n°47) :

#### Cas n°47

Monsieur X est âgé de 28 ans lorsqu'il effectue sa première demande de RSA. C'est la première fois qu'il sollicite une aide de ce type. Il se rend pour cela sur Caf.fr et entame la procédure. Dans les jours qui suivent, il est contacté par les services sociaux de son département de résidence, qui le convoquent à un premier entretien à une trentaine de kilomètres de son domicile, en vue de signer son contrat d'insertion. Lors de cet entretien, il lui est précisé qu'il doit impérativement obtenir de Pôle Emploi une notification de refus de l'ARE stipulant qu'il ne perçoit aucune allocation chômage. Pour obtenir ce document, Monsieur X comprend qu'il doit en premier lieu s'inscrire à Pôle Emploi, ce qu'il fait en se rendant sur le site internet de l'organisme. La procédure d'inscription exige qu'il dépose sur le site internet les attestations de fin de contrat que lui ont transmis ses employeurs au cours des trois dernières années. Cela ne pose pas de problème pour deux d'entre eux mais s'avère plus compliqué pour le dernier emploi qu'il a exercé. Celui-ci s'inscrivait en effet dans le cadre d'un contrat de vacations pour le compte d'un employeur public. Or, bien que Monsieur X ait atteint le plafond d'heures autorisées pour ce contrat, ce dernier n'est pas encore arrivé à échéance. Concrètement, Monsieur X est donc toujours sous contrat au moment où il effectue sa demande de RSA bien qu'il soit sans emploi et sans revenu depuis plusieurs mois. Son employeur lui fait savoir qu'il lui faudra attendre environ trois mois pour obtenir une attestation de fin de contrat. Entretemps, Monsieur X est convoqué à un second entretien, cette fois à l'initiative d'une autre structure et dans une autre ville, afin qu'il fasse connaissance de la personne qui sera sa référente en tant que bénéficiaire du RSA. Cette personne lui explique à nouveau qu'il doit avant toute chose fournir au département et à la Caf une attestation de refus de l'ARE éditée par Pôle Emploi. Monsieur X se rend sur Caf.fr afin d'expliquer pourquoi il ne peut fournir ce document mais apprend par un courrier de la Caf qu'il aurait pu bénéficier de la prime d'activité pendant les 6 mois où il a travaillé pour cet employeur public. La Caf a décidé, sans aucune démarche de sa part, de lui attribuer cette prime rétroactivement pour les trois derniers mois où il était sous contrat et lui attribue dans le même temps le RSA pour un montant d'une soixantaine d'euros mensuels. Monsieur X adresse un mail à Pôle Emploi via le site internet de l'organisme afin d'expliquer pourquoi il n'est pas en mesure de lui fournir une attestation de fin de contrat. Étant sans réponse, il tente de contacter Pôle Emploi par téléphone mais sans succès. Puis il reçoit une convocation de Pôle Emploi. Il s'y rend en espérant pouvoir expliquer de vive voix sa situation. Toutefois, la personne qui le reçoit lui fait savoir qu'elle n'a en charge que le suivi de son parcours d'insertion et en aucun cas la gestion de son indemnisation. Plus tard, il essaie à nouveau de contacter par téléphone l'organisme et, étant parvenu à parler à quelqu'un de vive voix, se réjouit qu'on lui explique que sa situation va être réglée. En allant sur le site de l'organisme dans les jours qui suivent, il constate toutefois que ce n'est pas le cas. Quelques jours plus tard, un technicien de Pôle Emploi l'appelle au téléphone et lui explique que cette fois sa situation est réglée. Il doit recevoir une attestation de refus de l'ARE, accompagnée d'un document stipulant que, ayant davantage travaillé pour le secteur public que pour le secteur privé, c'est à son employeur public de produire un document d'attestation d'un refus de l'ARE. Monsieur X contacte alors cet employeur. Celui-ci lui indique qu'il ne pourra produire ce document qu'à

échéance de son contrat. Entretemps, la représentante du département que Monsieur X avait rencontré initialement lui indique que le conseil départemental s'impatiente de ne pas recevoir d'attestation de refus de l'ARE. Monsieur X lui adresse un mail où il explique à nouveau sa situation administrative. Concernant le volet insertion lié à son statut de bénéficiaire du RSA (statut dont Monsieur X ne sait toujours pas s'il en bénéficie ou non formellement), Monsieur X s'est rendu entretemps à une convocation adressée par un autre organisme, missionné par le département. On lui a donné rendez-vous sur un parking, mais personne n'est venu. Sa conseillère en insertion lui a suggéré d'appeler cet organisme afin de convenir d'un nouveau rendez-vous. Monsieur X a bien appelé, laissé un message, mais personne ne l'a rappelé. Puis l'employeur public de Monsieur X revient vers lui. Contre toute attente toutefois, ce n'est pas un refus d'ARE qui lui est signifié mais un droit à allocations. Monsieur X ne se doutait pas qu'un contrat de vacations auprès d'un employeur public ouvrait droit à ce type d'allocation. Il en informe immédiatement par mail le département ainsi que sa conseillère RSA. Le même jour, en consultant son compte Caf.fr, il découvre que la Caf a décidé de lui attribuer rétrospectivement le RSA pour un montant d'environ 500 euros mensuels. Monsieur X adresse immédiatement un mail à la Caf afin d'expliquer sa situation. Monsieur X craint en effet que l'organisme considère que cette somme est indue et la lui réclame après-coup. Il décide par précaution de mettre cette somme de côté afin de ne pas contracter de dette auprès de la Caf. La réponse de la Caf tarde toutefois à venir. Quant à son ancien employeur, celui-ci lui fait savoir que le premier versement de l'ARE n'aura lieu que dans un mois et demi. Trois semaines après avoir informé la Caf de ce qu'il percevrait bien l'ARE, et qu'il craignait d'avoir indûment perçu un rappel de RSA, la Caf l'informe par mail que son dossier est en cours de traitement. Monsieur X souhaiterait savoir s'il devra rembourser les sommes perçues ou si celles-ci seront déduites de ses prochains versements. Il est inquiet car le site indique que son prochain versement sera à nouveau d'un montant d'environ 500 euros. Il projette donc là encore de ne pas utiliser cet argent, dont il a pourtant besoin, au cas où l'organisme lui demanderait de rembourser la somme. Il essaie de savoir si l'ARE lui fera perdre intégralement le RSA où s'il percevra par cette voie un complément à son RSA, mais n'obtient pas de réponse claire de sa référente. Quant aux informations qu'il glane sur internet à ce sujet, elles lui semblent contradictoires. En fait, il ne sait pas s'il doit se considérer comme bénéficiaire du RSA (auquel cas son interlocutrice demeure la référente RSA qu'il a rencontrée à plusieurs reprises) ou s'il est un chômeur indemnisé (auquel cas, son accompagnement à l'insertion sera effectué par Pôle Emploi, bien que son indemnisation soit assurée par son ancien employeur). Entretemps, il a envoyé des CV car il cherche un emploi. Mais il s'inquiète de savoir dans quelle mesure son dossier administratif va encore se compliquer s'il doit y ajouter un éventuel salaire ponctuel. Afin de clarifier la situation, Monsieur X a pris un rendez-vous en visio avec un conseiller Caf sur Caf.fr. Il espère que cela lui permettra de savoir s'il peut utiliser les sommes que la Caf lui a versées. L'agent, malheureusement, ne sera pas en mesure de lui dire ce qu'il en est et lui conseillera d'adresser à nouveau un message sur Caf.fr, en précisant qu'il faut faire avec un délai incompressible d'au moins trois semaines. Monsieur X est titulaire d'un bac S et se voit comme un « digital native ». Il se dit moins effrayé par la perspective de la dématérialisation des démarches que par la complexité des procédures dans lesquelles il est engagé et du réseau d'acteurs auxquels il fait face. Ainsi Monsieur X a-t-il pour interlocuteurs : la Caf ; la structure qui gère l'accompagnement de son insertion pour le compte du département ; la structure qui anime le plan local d'insertion pour le compte de

la communauté d'agglomération ; la structure qui agit en faveur de l'insertion à l'initiative de la communauté d'agglomération et pour le compte du département ; la personne qui accompagne sa recherche d'emploi au sein de Pôle Emploi ; la personne qui gère son indemnisation pour le compte de Pôle Emploi ; le service RH de son ancien employeur public ; la personne qui gère l'ARE pour le compte de son ancien employeur public. Sa référente RSA lui a fait un schéma afin de lui expliquer les statuts et prérogatives de ces différents acteurs. Monsieur X ne se dit pas certain d'avoir parfaitement compris ce qu'il en est.

La longueur de ce compte-rendu d'entretien est à la mesure de la complexité du parcours de cette personne, parcours dont on pourrait dire que « tout y est » : la multiplicité des interlocuteurs aux statuts et aux prérogatives incompréhensibles pour l'utilisateur, le déficit de communication entre ces « partenaires » dont il a parfois le sentiment d'être la variable d'ajustement des modes de coopération, les délais de réponse à ses questions, réponses contradictoires selon les interlocuteurs, etc. : autant de freins ou d'obstacles sur ce que dans les années 1980 de nombreuses associations et de nombreux sociologues décrivaient déjà comme un « parcours du combattant » et qui n'ont pas attendu la dématérialisation de l'administration pour se manifester.

Toutefois, on peut se demander si celle-ci, loin de réduire cette complexité ainsi que ses promoteurs le prophétisaient à l'origine, n'y apporte pas sa propre contribution. Certes, dans le cas présent elle a épargné à cet usager des déplacements, par exemple en lui permettant de transmettre des documents par voie électronique (contrats de travail, carte vitale, etc.) au lieu d'être contraint de les remettre en main propre. De même, ce dernier a pu initier sa demande d'allocation à distance, s'inscrire à Pôle emploi à partir de son ordinateur, avoir un échange avec un agent de la Caf en utilisant son smartphone. Mais outre le fait que cela n'a finalement eu guère d'effet sur ce qui constitue son principal problème – la difficulté à comprendre ce qu'on attend de lui, à combler les attentes parfois contradictoires de ses différents interlocuteurs et à en repérer un qui soit capable de centraliser la gestion de son dossier – on retiendra que ces facilités lui ont été permises parce que, étant jeune et « connecté », il en avait les compétences. Or, ce n'est évidemment pas le cas de tous les usagers, et en particulier de celles et ceux dont a évoqué les profils dans une partie précédente de ce rapport, et qui n'ont d'autre choix que d'affronter ces difficultés en renouant avec les pratiques et les procédures d'avant la dématérialisation, avec les travers que beaucoup y associaient mais sans désormais les avantages qu'on pouvait leur reconnaître.

Parmi ces avantages, on mentionnera la possibilité de rencontrer des agents en « face à face », une opportunité à laquelle beaucoup d'utilisateurs vulnérabilisés par la dématérialisation des services publics déplorent de ne plus avoir suffisamment accès.

C'est le cas lorsqu'on manque de compétences numériques et qu'on ne parvient pas à échanger par des voies électroniques avec l'opérateur dont dépend l'attribution des droits auxquels on pense pouvoir prétendre et donc les prestations financières sur lesquelles on compte pour assurer ses dépenses quotidiennes. C'est le cas de cette allocataire, qui a pris l'habitude de se faire aider contre rémunération par un tiers pour réaliser ce type de tâche (cas n°27).



#### Cas n°27

Une dame à l'accueil dit être arrivée au terme de ses droits au chômage, a fait une demande de RSA mais celle-ci n'a toujours pas abouti. Elle dit qu'elle est retournée chez la personne qui l'aide à faire ses dossiers et que celle-ci lui a pourtant indiqué que tout est conforme. D'où son incompréhension. Elle est venue déjà hier, on lui a conseillé de revenir aujourd'hui. Le temps presse car son propriétaire « commence à crier ». Cette personne n'a pas d'ordinateur et « ne va pas sur internet ». Lorsqu'elle a besoin d'aller sur son compte Caf, elle paye quelqu'un 5 ou 10 euros qui fait la démarche pour elle. Après renseignement, cette personne perçoit bien une allocation logement. En revanche, son RSA est suspendu par décision du conseil départemental dans le cadre du suivi de son contrat d'insertion. L'agent de la Caf la rassure quant à son dossier logement, qui ne pose pas de problème. Concernant le RSA, ce dernier lui suggère de prendre contact avec la personne qui l'accompagne comme référente de son parcours d'insertion pour le compte du département. La personne éprouve des difficultés à comprendre comment se répartissent les rôles entre le département, la Caf, Pôle Emploi, etc. Elle ne sait pas qui est sa référente RSA, ni où elle doit se rendre pour contacter cette personne.

C'est aussi le cas de cette personne, qui souhaite être accompagnée pour remplir son formulaire « *afin de ne pas faire de bêtise* » (Cas n°31) :

#### Cas n°31

Une femme de 29 ans, divorcée et qui élève seule ses trois enfants, a déménagé récemment puis trouvé un emploi après une période sans activité. Elle a transmis en main propre le bail correspondant à la Caf mais ne sait pas où en est son dossier. Elle est d'autant plus désespérée que, dit-elle, avant son divorce c'est son « conjoint qui gérait tout ». L'agent l'oriente vers une assistante sociale de la Caf pour remettre à plat le dossier. Elle devra l'appeler pour prendre rendez-vous. Dans l'attente, l'allocataire a toutefois urgemment besoin d'une attestation de droits Caf à transmettre à son établissement bancaire, auprès duquel elle souhaite contracter un crédit. L'agent lui transmet en main propre une attestation du dernier mois, qui mentionne ses droits à l'allocation de soutien familial, à l'APL, aux allocations familiales. Ce faisant, l'agent constate que cette personne ne perçoit pas le RSA alors même qu'elle y est éligible. En cause, le fait qu'elle n'a pas déclaré ses ressources pour le dernier trimestre. L'agent lui conseille d'aller sur [caf.fr](http://caf.fr) afin d'y déposer sa déclaration trimestrielle et de ne pas perdre de temps. Elle est d'accord mais aimerait le faire en sa présence afin d'être sûre « de ne pas faire de bêtise ». L'agent lui remet un dossier papier afin de la rassurer. Mais elle a peur de « faire des fautes ». Il lui propose d'essayer de remplir ce dossier seule, puis de revenir à l'accueil afin qu'il puisse vérifier que le dossier a été correctement renseigné et qu'il ne manque aucune pièce.

Mais, indépendamment du fait de souffrir ou non d'illectronisme, c'est aussi parfois le sentiment d'être victime d'un procès kafkaïen (où l'on ne sait pas qui vous soupçonne ou vous accuse et de quoi) qui incite les usagers à plaider pour un retour du « face à face » comme modalité d'interaction entre usagers et services publics. De tels exemples sont assez nombreux dans les observations et les entretiens que nous avons réalisés, généralement sous le poids d'une procédure dont les usagers concernés ne comprennent pas les ressorts,



et qui consiste pour certains organismes sociaux à ne pas motiver les notifications d'arrêt de versement. On peut citer le cas de cette allocataire, en proie à une incertitude concernant ce qui s'avèrera relever d'un contrôle de situation (Cas n°12).

#### Cas n°12

Une dame d'une cinquantaine d'année qui éprouve des difficultés à s'exprimer en français vient pour elle, salariée, et son mari autoentrepreneur qui perçoit la prime d'activité. Le ménage subit actuellement un contrôle de situation et ne perçoit plus ses prestations habituelles depuis deux mois. L'agent, après vérification, lui confirme que le contrôle est en cours, qu'elle n'a aucune démarche à faire, et que tout rentrera dans l'ordre lorsque le contrôle aura été fait. L'allocataire dit utiliser habituellement son téléphone pour ses démarches administratives mais a souhaité être accompagnée car elle est très angoissée par cette situation et craint de ne pas avoir fait les démarches nécessaires. Elle dit ne pas avoir trouvé sur le site les informations qui lui auraient permis de comprendre pourquoi le versement a soudainement été suspendu.

C'est aussi le cas de ces deux usagers, inquiets respectivement de ne plus percevoir d'allocation logement pour l'un (Cas n°14), de prime d'activité et de RSA pour l'autre (Cas n°15) sans qu'ils en perçoivent les raisons :

#### Cas n°14

Un allocataire de 55 ans et qui a des difficultés à s'exprimer en français explique à l'accueil qu'il ne perçoit plus son allocation logement et ne comprend pas pourquoi. Il n'a pas d'ordinateur et pour ses déclarations trimestrielles il se rend systématiquement à l'accueil afin d'utiliser l'ordinateur mis à sa disposition. Il dit qu'il a pris l'habitude de le faire et que la démarche ne lui pose pas de problème. L'agent se renseigne et confirme que le versement de l'APL a bien été effectué sur le compte de son bailleur et qu'il s'agit donc d'un délai lié au traitement du virement par l'établissement bancaire de ce dernier. L'allocataire découvre que son APL est versée à son propriétaire et est déduite du montant de son loyer. L'agent lui explique qu'il fait une confusion avec le RSA, que ce Monsieur perçoit par ailleurs habituellement et qu'il n'a pas perçu non plus ce mois-ci. L'agent lui explique que le RSA a bien été versé sur son compte mais que, là encore, tout dépend du délai de traitement de ce virement par son propre établissement bancaire.

#### Cas n°15

Un homme, retraité de 61 ans, se présente à l'accueil car il ne reçoit plus le RSA ni la prime d'activité. Ce n'est pas la première fois qu'il se rend à l'accueil pour régler ce problème. La première fois, on lui a demandé de fournir certaines pièces, ce qu'il a fait en les plaçant dans la boîte aux lettres de l'antenne Caf concernée. Mais depuis la situation n'a pas évolué et le site caf.fr ne fournit aucune explication à ce sujet. Cet allocataire déclare faire usage de son téléphone pour se rendre sur le site internet de la Caf et dit n'éprouver en temps normal aucune difficulté à ce sujet. Il a fait d'ailleurs sa demande de RSA en ligne en utilisant son smartphone et sans aide. Toutefois, lorsque la situation lui semble bloquée, il préfère transmettre ses documents en main propre ou en les déposant dans la boîte aux lettres car cela le rassure. Après examen de sa situation par l'agent, il s'avère que c'est la transition entre sa période d'activité (au cours de laquelle il percevait la prime d'activité) et son entrée dans la retraite qui pose problème. De plus, Monsieur a séjourné plus longtemps

que prévu en 2021 en Tunisie en raison des contraintes imposées par la situation sanitaire, pays où il s'est fait dérober en outre ses documents d'identité. Ce sont en fait les services du département qui ont souhaité suspendre le versement du RSA et non les services de la Caf. Il est invité à attendre une dizaine de jours, le temps que le département ré-évalue sa situation et si celle-ci n'évolue pas, il faudra qu'il se présente à nouveau à l'accueil Caf afin que son cas fasse l'objet d'un signalement et d'une procédure d'urgence.

C'est aussi le cas de cet allocataire allophone, qui se rend au sein d'un accueil Caf au sujet d'une notification de dette d'un montant important au vu de ses revenus, qu'il a reçue par courrier postal (Cas n°17) :

#### Cas n°17

Un allocataire allophone d'une trentaine d'années a reçu par courrier postal une notification de dette de 2000 euros. Il ne sait pas pourquoi. Il s'est déplacé car la notification n'indique ni le motif de cette dette ni les démarches qu'il doit entreprendre. L'agent lui explique que si c'est une erreur tout rentrera dans l'ordre mais que si la notification est justifiée il lui faudra rembourser les sommes indûment perçues. Cette personne éprouve de grandes difficultés à s'exprimer en français et l'agent comprend qu'il ne sera pas en mesure d'adresser un mail de demande d'explications à la Caf. Afin de faire en sorte que l'allocataire puisse savoir ce qu'il en est, l'agent lui propose d'être appelé par téléphone sous deux jours par un technicien de la Caf.

De ces rencontres avec des agents « en chair et en os », les usagers attendent généralement en premier lieu d'obtenir des réponses concrètes à des problèmes techniques, c'est-à-dire de comprendre pourquoi leur dossier est bloqué, ce qu'il convient de faire pour qu'il ne le soit plus et, en définitive, d'obtenir les prestations auxquelles ils pensent ou espèrent avoir droit. Mais on aurait tort de sous-estimer ce que de telles attentes disent également du souci de voir son désarroi ou sa détresse être prises au sérieux et prises en compte, du désir de trouver une oreille attentive et bienveillante pour recueillir sa plainte : en clair, d'un besoin de reconnaissance que les plateformes, incapables de manifester cette attention à l'autre dont de nombreux professionnels témoignent au quotidien, peinent à assouvir. On objectera qu'il serait hors de propos d'attendre d'interfaces numériques, de programmes informatiques et de procédures réglementaires qu'elles se calent sur les exigences du *Care*. Et, de ce point de vue, les agents des organismes de protection sociale, et des services publics plus généralement, n'ont pas vocation à se caler eux-mêmes sur celles des travailleurs sociaux ou des travailleurs du soin dont c'est l'un des traits attendus de la professionnalité. Mais à observer ce qui se joue aux guichets de la protection sociale, et en recueillant les témoignages des publics vulnérables qui y livrent parfois leur détresse, on prend la mesure de cet enjeu.

On en trouvera une illustration dans la situation de cet homme, en arrêt maladie et qui sera licencié au 31 décembre, inquiet de savoir s'il pourra continuer à pourvoir aux besoins de ses deux enfants dont il a la garde partagée (Cas n°11) :

#### Cas n°11

Un homme de 38 ans se présente au rendez-vous qu'il a pris sur caf.fr. Il veut savoir « à quoi il a droit ». Il a fait une demande d'allocation logement qui a été refusée contrairement

à la simulation qu'il avait faite sur le site. Il est en garde partagée de ses deux enfants en vertu d'un arrangement avec la mère. Les enfants sont affiliés au dossier Caf de la mère. L'agent calcule donc les droits auxquels il peut prétendre en tant que célibataire. Ses revenus sont d'environ 1500 euros nets mensuels, ce qui le place au-dessus du plafond exigé pour bénéficier d'une aide au logement. Il est actuellement en arrêt pour maladie professionnelle et sera licencié en fin de mois. Il souhaite savoir si cette nouvelle situation lui ouvrira des droits. L'agent lui indique qu'avec cette baisse de revenus, liée au chômage, il pourra sans doute bénéficier d'une aide. Il faudra donc qu'il fasse à nouveau une demande d'aide au logement. Il lui indique également que la situation de maladie professionnelle dans laquelle il est plongé depuis 3 mois lui ouvre droit à la prime d'activité. L'utilisateur s'inquiète alors de savoir comment procéder pour faire cette demande de prime d'activité sur le site. L'agent lui montre la démarche en ligne. Ce Monsieur dit n'avoir aucune difficulté à utiliser son ordinateur ou son smartphone pour toutes sortes de démarches. Selon lui c'est bien l'absence d'explications disponibles sur le site concernant le refus qui lui a été opposé qui l'a conduit à prendre rendez-vous.

On pourrait aussi évoquer le cas de cette allocataire, qui motive sa venue au sein d'un accueil Caf par une incertitude concernant le montant de sa prime d'activité, mais qui ne tarde pas à évoquer une inquiétude plus profonde concernant les relations qu'elle entretient avec son époux, en baissant le ton pour que les nombreux usagers présents à l'accueil ce jour-là, n'entendent pas le contenu de la conversation.

#### Cas n°30

Une dame étrangère, qui parle parfaitement le français, s'est déplacée car le montant de sa prime d'activité a baissé. Elle ne comprend pas pourquoi car ni sa situation, ni celle de son mari n'ont changé. Elle est auxiliaire de vie, a un salaire fixe et assure faire régulièrement ses déclarations trimestrielles de revenu sur le site de Caf. L'agent lui propose d'être rappelée par un technicien pour savoir ce qu'il en est et fixe un rendez-vous téléphonique à cet effet. Cette personne évoque ensuite un autre problème. Son mari souhaite que le couple se sépare mais veut que le divorce soit prononcé en Algérie, ce qu'elle-même ne veut pas. L'agent l'oriente vers une association capable de l'aider face à un problème qui ne relève pas de la Caf selon lui.

Le souci d'être entendu, de ne pas être traité « comme un numéro » nourrit des remarques parfois acerbes contre la manière dont on est pris en charge dans les lieux d'accueil, à l'image du point de vue que livre cette personne en situation de handicap :

*« Quand on n'a pas d'outils informatique et qu'on se déplace à la Caf, y a de plus en plus de pôles Caf qui ont été fermés. Quand on se rend sur place il n'y a plus personne, il y a un monde pas possible et vous avez des flèches avec « dirigez vous à tel endroit ». Vous avez les ordinateurs, vous faites ci vous faites ça mais y a personne. Alors voilà, quand vous ne savez pas faire vous vous retrouvez le bec dans l'eau parce que vous êtes handicapé. Et là-bas au sein de de l'accueil Caf vous êtes un peu laissée toute seule quoi, vous êtes là, vous avez des PC puis c'est tout quoi. On prend un ticket, on fait la queue, on prend un ticket et puis on attend. Vient son numéro et alors « je fais quoi, je vais où ? », il n'y a personne. Alors quand il y a la chance d'avoir quelqu'un, ça va, mais la personne elle ne va pas venir avec vous pour vous aider à faire vos démarches, vous vous retrouvez tout seul, y a personne à l'écran. Et vous vous êtes déplacé alors que le bus, le tram, en ce qui me concerne c'est pas évident de marcher parce qu'il faut que je trimballe mon*

*oxygène. Moi je trouve qu'ils devraient faire ne serait-ce qu'une fois par semaine ou tous les 15 jours quelqu'un qui vienne dans les communes. Ya plus rien, c'est le désert ».*

On comprend que, si l'illectronisme constitue manifestement une réalité pour une partie de la population, et si ce type de situation fait indéniablement obstacle à l'accès aux droits à l'ère de la dématérialisation des services publics, on aurait tort de négliger ce que la détresse sociale dont souffrent les publics les plus vulnérables doit aussi à la manière dont s'organise désormais la rencontre entre ces derniers et leur public d'usagers. Et, en particulier aux conditions dans lesquelles peut s'exprimer un besoin de reconnaissance, un désir de se voir reconnu dans sa dignité que peinent à prendre en compte des dispositifs numériques ordonnés à un impératif d'équité et d'efficacité dans l'exercice d'une justice strictement redistributive et procédurale.

Les difficultés d'accès aux droits rencontrées par les publics sous l'effet de sa dématérialisation sont de plusieurs ordres. Elles procèdent pour une part de vulnérabilités individuelles, que celles-ci découlent d'un déficit de compétences numériques, du manque d'équipements adéquats ou encore d'une maîtrise insuffisante de la langue administrative. Elles doivent également aux limites qui s'imposent à une intervention efficace des structures d'accompagnement disponibles sur le territoire, lesquelles souffrent pour certaines d'entre elles d'un sous-équipement chronique, s'interrogent parfois sur les prérogatives associées aux compétences que leur délèguent les grands opérateurs, s'affrontent au brouillage de la frontière entre autonomie numérique, administrative et sociale, à la nécessité d'élaborer des formes d'accompagnement qui articulent ces différentes dimensions de l'inclusion et à la difficulté de définir et forger l'expertise correspondante. Les freins qui s'opposent à l'accès aux droits doivent aussi pour une part au fonctionnement des plateformes des opérateurs, sous l'effet de pannes informatiques récurrentes, d'une configuration parfois déroutante pour l'utilisateur et, plus largement, du contraste entre l'efficacité des solutions numériques qu'elles proposent et les situations de blocage qu'elles génèrent, parfois pour des raisons strictement techniques qu'une intervention humaine pourrait facilement régler. Enfin, et en lien avec ce dernier point, on n'oublie pas que la complexité du système de protection sociale français est en elle-même génératrice d'exclusion et que sa dématérialisation, si elle simplifie parfois les démarches exigées pour faire valoir ses droits, est allée de pair avec la diminution progressive des lieux d'accueil physique où la possibilité d'expliquer sa situation dans le cadre d'une relation de face à face entre agents et usagers, mettait de l'huile dans les rouages d'un fonctionnement bureaucratique.

### **3. Les ressources mobilisées pour favoriser l'accès aux droits : entre « système D », socialisation progressive aux procédures dématérialisées et recours aux structures d'accompagnement**

Dans cette section, nous proposons de revenir, de manière plus systématique, sur les ressources que mobilisent les publics, notamment les plus vulnérables d'entre eux, pour

accéder aux droits auxquels ils peuvent prétendre malgré les freins qui s’y opposent, que ces derniers soient liés à leur propre vulnérabilité (compétences numériques, maîtrise de la langue, etc.) ou à la manière dont est configurée l’offre d’accompagnement qui leur est proposée à l’échelle du territoire. Cette section sera nécessairement plus courte que les deux précédentes car elle reprend un certain nombre d’éléments que nous avons déjà évoqués en décrivant les profils des publics que fragilise la dématérialisation des services publics et les difficultés qu’ils affrontent. Le propos est plutôt ici de faire un rapide état des lieux relatif aux solutions que trouvent au quotidien les usagers comme les professionnels qui les accompagnent, et de dessiner ainsi en creux des pistes d’amélioration de l’offre de solutions existante.

La première solution est celle que mobilisent les publics lorsqu’ils ou elles sollicitent leur **entourage immédiat** pour les aider à effectuer les démarches qu’ils ou elles ont à entreprendre. Ce point a souvent été souligné pendant l’enquête et évoqué dans ce rapport. Pour les plus jeunes, et notamment les étudiantes et étudiants, l’aide est souvent parentale. Pour les plus âgés, ou pour les parents allophones, le soutien viendra des enfants. Pour certains, c’est l’entourage amical, professionnel ou de voisinage qui proposera son aide, toutes ces formes informelles de solidarité n’étant pas sans rappeler celles qui s’observent chez ces myriades d’« aidants », dont on peine à évaluer le nombre et à caractériser le profil, mais qui au quotidien assurent des missions parfois très techniques (en matière d’accès aux droits, de soins, etc.) ainsi qu’une fonction de maintien du lien social dont les sciences sociales comme les pouvoirs publics commencent à mesurer l’importance.

Toutefois, on garde à l’esprit que ce levier disponible et effectif en faveur de l’accès aux droits est par nature très inégalitaire.

Il l’est en premier lieu socialement, étant bien entendu que les compétences ici à l’œuvre (compétences numériques, compétences langagières, compétences juridiques, etc.) sont inégalement réparties au sein de la population et se concentrent dans des milieux sociaux particuliers tout en étant nettement moins présentes dans d’autres. Pour le dire clairement, on comprendra sans peine que des publics migrants allophones aient une probabilité moindre que d’autres profils d’usagers de compter dans leur entourage proche des personnes qui sont parfaitement au fait des usages attendus par l’administration et des astuces qui permettent parfois de simplifier les situations ou de raccourcir les procédures. Et de ce point de vue, il n’est évidemment pas neutre de constater, comme nous l’avons fait plus haut, que certains usagers sont amenés à rémunérer des personnes tierces (des écrivains publics par exemple) pour les aider dans leurs démarches.

En second lieu, l’aide informelle apportée par les proches suscite des inégalités au sein des classes d’âge concernées. Pour un ou une jeune, il n’est pas indifférent, au regard des chances dont on dispose d’accéder aux droits auxquels on peut prétendre, de bénéficier ou non de l’aide de ses parents. Tous et toutes ne bénéficient pas de ce type de soutien et, comme certains professionnels l’ont souligné, cette variable est à l’origine de fortes inégalités. Il en va de même s’agissant des personnes âgées, lesquelles ne peuvent toutes compter sur l’aide de leurs enfants : selon qu’elles en ont ou non bien sûr, mais aussi, le cas échéant, en fonction de leurs propres compétences et de leur disponibilité. Ici aussi, ce constat fait écho à celui que l’on peut faire à l’égard de l’« aidance » familiale, qui connaît



des variations importantes selon les familles considérées et rendent extrêmement difficile tout diagnostic global concernant le poids que jouent les solidarités familiales (ascendantes dans le cas présent) dans l'accès aux droits des personnes âgées éloignées du numérique.

En d'autres termes, avec cette ressource que constitue le fait de pouvoir compter sur l'aide apportée par son entourage, on est ramené à un constat sociologique classique, mais qui ne perd pas pour autant de sa pertinence sociale, concernant les effets que continuent d'avoir les inégalités liées au capital social et au capital culturel sur l'accès aux biens désirables (ici, les droits) au sein de la société française.

Une deuxième ressource disponible est celle que procure aux publics vulnérables **l'offre d'accompagnement dispensée par les structures d'accès aux droits** sur le territoire. On ne reviendra pas sur les caractéristiques de cette offre, qu'on a décrites dans la première partie de ce rapport, pas plus que sur les manques dont elle souffre ou les attentes qu'elle formule à l'égard des pouvoirs publics, eux-aussi déjà évoqués. En revanche, on insistera ici sur l'importance du rôle que jouent les structures concernées et des missions qu'elles assurent dès lors que celles-ci doivent pour une large part leur existence à la diminution des points de contact physique entre les usagers d'un côté, les grandes administrations publiques et les organismes de protection sociale de l'autre.

L'aide qu'elles apportent est en premier lieu technique, et on a suffisamment insisté sur ce point pour ne pas y revenir ici. Les France Service, les conseillers numériques, les centres sociaux ou encore les CCAS permettent concrètement au quotidien à un nombre considérable d'usagers d'effectuer des démarches qu'ils seraient incapables d'accomplir seuls. Et, à ce titre, ces acteurs constituent un maillon essentiel de l'accès aux droits, dans sa dimension la plus matérielle, une dimension dont la dématérialisation a paradoxalement décuplé l'importance.

Mais, il faut y revenir, leur intervention est également cruciale pour leur capacité, lorsque les moyens le permettent, à inscrire cette dernière dans une relation d'aide. Comme horizon à viser, l'autonomie sociale, l'autonomie administrative et l'autonomie numérique sont dans les faits souvent étroitement liées et cela n'échappe pas aux acteurs de terrain qui, bon gré mal gré et, parfois en bricolant, en tâtonnant souvent, tentent d'articuler ces multiples dimensions de l'inclusion à laquelle ils et elles œuvrent au quotidien. Cette réflexion sur la manière dont se combinent les facteurs d'exclusion, et sur la façon dont il convient d'articuler les solutions correspondantes au sein de la réponse publique, gagnerait à s'appuyer davantage sur leur expérience et sur leur expertise. À la manière dont les sciences sociales s'interrogent désormais sur l'intersectionnalité des facteurs de discrimination, c'est-à-dire les combinaisons possibles entre de tels facteurs (cumul, compensation, etc.), une réflexion est en cours sur le terrain de l'action sociale sur les intersections où se croisent différentes sources de vulnérabilité à l'ère de la dématérialisation des services publics. Valoriser une telle réflexion est sans doute nécessaire afin d'y puiser des leviers d'innovation dans l'accompagnement de la transformation numérique. L'encadrer est peut-être tout aussi nécessaire si l'on veut se protéger des risques de dérive, jamais complètement absents lorsque des systèmes d'acteurs locaux s'emparent d'un problème public et négocient le contenu de sa qualification locale ou que des acteurs de terrain se saisissent de la marge de



manœuvre dont ils disposent pour bricoler leur propre dispositif de catégorisation, au risque de transformer à l'abri des regards l'usage de stéréotypes en compétences diagnostiques.

Le troisième type de ressource que l'on évoquera procède des **solutions que les pouvoirs publics et les opérateurs mettent en œuvre** afin de favoriser l'accès aux droits de leurs usagers ou de leurs allocataires. Là encore, on ne reviendra pas sur ce que ce rapport a pu décrire des manques ou des dysfonctionnements que repèrent certains usagers et certains professionnels, mais aussi des effets positifs de certaines politiques publiques, de certaines innovations procédurales ou de certaines évolutions techniques. Un rapport comme celui-ci favorise par principe les effets d'optique en majorant le risque de conclure indûment à un bilan catastrophique en la matière (en se centrant sur les publics que la dématérialisation met en difficulté, il minore l'importance accordée à ce qui fonctionne correctement ou progresse). Dans ce sens, on ferait fausse route en accréditant l'idée, parfois entendue sur le terrain, que « les pouvoirs publics ne font rien » ou que les populations sont « laissées à l'abandon ». On a rappelé dans la première partie de ce rapport l'ensemble des plans nationaux et des initiatives locales que financent ou que soutiennent l'État, les collectivités territoriales, les organismes de protection sociale et, s'agissant de la branche famille et de la Caf 06 en particulier, la présente étude en offre une illustration. Les plateformes évoluent au rythme des progrès techniques et des progrès scientifiques dans la connaissance des publics, des problèmes qu'ils affrontent et des attentes qu'ils formulent. Enfin, comme le montrent certaines enquêtes statistiques, les publics se socialisent progressivement à ces nouveaux outils, à ces nouveaux usages, et à ces nouveaux modes de relation entre les usagers et les administrations au sens large.

Toutefois, on garde à l'esprit que la dématérialisation des services publics continue de générer de l'exclusion pour les populations éloignées du numérique et, parfois, pour des publics dont on pourrait penser qu'ils sont protégés contre un tel risque. On ne reviendra pas ici sur les profils des uns et des autres, les facteurs de vulnérabilité auxquels ils sont exposés et le détail des difficultés qu'ils affrontent, plusieurs fois évoqués dans ce rapport.

En revanche, il nous semble justifié d'attirer l'attention sur la situation des agents de la Caf qui accueillent les usagers au quotidien dans les lieux prévus à cet effet, sur l'importance du travail qu'ils réalisent, sur la difficulté de la tâche qui leur est confiée et sur les contradictions qu'ils affrontent lorsqu'ils doivent faire tenir ensemble une exigence de productivité et le souci, présent chez nombre d'entre eux, d'aider les personnes qui le nécessitent en prenant sur son temps et sur soi (quitte à susciter le mécontentement des publics qui voient dès lors la file d'attente s'allonger), et de manifester une attention à l'autre par de petites attentions précisément (une manière de se présenter, de se tenir, de ne pas élever la voix, un sourire, etc.) qui peuvent sembler dérisoires mais ne le sont pas pour les personnes à qui elles se destinent. Il ne s'agit pas ici de céder à une vision irénique de ce qui se joue, à ce titre et dans tous les sens du terme, aux guichets des organismes sociaux. D'une part, tous les agents ne sont pas aussi sensibles à cette sorte d'éthique de la reconnaissance (ce qui n'est pas d'ailleurs sans interroger l'égalité de traitement dont bénéficie la population d'allocataires). D'autre part et, quoi qu'il en soit, on n'ignore pas ce que, avec les meilleures intentions du monde, la bienveillance peut parfois charrier de préjugés qui justifieront des affinités personnelles avec tel ou tel type de public (tel professionnel sera plus sensible à la situation de « ceux qui bossent », tel autre à celle des « petits vieux », tel autre encore à celle des

« femmes qui élèvent seules leurs enfants ») ou des aversions à l'endroit de telle ou telle autre catégorie d'utilisateurs (au risque de voir des discriminations non intentionnelles s'insinuer dans le cours des accompagnements).

Simplement, on voudrait ici insister sur la connaissance empirique que ces agents ont développée concernant les publics et leurs problèmes et sur ce que l'on gagnerait à valoriser davantage cette connaissance, non seulement à des fins d'adaptation de l'offre mais aussi plus généralement au profit de la compréhension des mécanismes que les institutions comme les sciences sociales pensent être en cause dans l'exclusion numérique qui touche une partie de la population. Ces typologies spontanées et forgées par l'expérience ne remplaceront sans doute ni l'expertise des chercheurs, ni celle dont disposent désormais les opérateurs en mobilisant les compétences de *Data Scientists* ou les capacités de l'intelligence artificielle. Mais on aurait tort de sous-estimer, non seulement le nombre de problèmes qui se règlent au quotidien dans ces micro-interactions et micro-ajustements entre agents et utilisateurs, mais aussi l'expertise de ces acteurs concernant les personnes et leurs problèmes, tout autant que les solutions efficaces et celles qui ne le sont pas. Autrement dit, il n'y a rien de choquant selon nous à les considérer comme de bons sociologues de l'illectronisme, des programmes publics qui s'en saisissent et de leur propre organisation.

Enfin la quatrième ressource que l'on peut ranger au titre des leviers sur lesquels peut s'appuyer la lutte contre l'exclusion numérique est à rechercher chez **les publics eux-mêmes**, lorsqu'ils font l'effort de s'adapter à un monde qui évolue à grande vitesse. Certains le font en fréquentant de manière assidue les ateliers d'alphabétisation, de FLE, ou encore les ateliers numériques qui leur sont proposés. D'autres le font en parvenant à garder leur calme face à des situations administratives inextricables ou des suspensions de versement qui menacent leur quotidien de basculer à très court terme dans l'exclusion. D'autres encore le font en s'entraïdant entre membres d'une même famille, entre voisins ou en s'engageant dans des activités de soutien bénévoles. Ce mélange de solidarité informelle, de volonté de s'en sortir pour soi ou pour ses proches, de challenges personnels que l'on se lance à soi-même et de système D est à encourager, à condition toutefois de ne pas se tromper d'enjeu si l'on veut sur cette base monter en généralité dans l'analyse. Le risque existe en effet qu'en valorisant ces micro-entreprises d'empowerment, on en vienne une fois de plus à faire peser la responsabilité de l'exclusion numérique sur celles et ceux qui en sont les premières victimes. Et, à ce jeu, il n'est pas sûr que les populations vulnérables soient les seules à avoir quelque chose à perdre, pour peu que les souffrances individuelles se transforment en colère collective, ainsi que l'actualité l'a montré à plusieurs reprises au cours des dernières années.

Les ressources que mobilisent les publics pour faire face aux exigences de l'administration numérique empruntent à divers canaux. Même s'il demeure difficile d'en mesurer précisément la portée, le recours au soutien de l'entourage immédiat, qu'il relève de la sphère familiale, de l'environnement amical ou de voisinage, constitue un point d'appui de première importance mais qui demeure toutefois profondément inégalitaire car sous la dépendance directe des ressources sociales, économiques, culturelles dont disposent les utilisateurs. L'offre d'accompagnement fournie par les structures qui œuvrent sur le terrain en faveur de l'accès aux droits pour le compte des institutions constitue également une

ressource importante, à la fois au regard de leurs compétences techniques et de par les pratiques de réassurance qu'elles déploient, pour peu qu'elles disposent des moyens matériels d'exercer les premières et que l'on valorise les secondes. Il en va de même des dispositifs mis en œuvre par les pouvoirs publics, et en particulier par les organismes de protection sociale, lesquels se sont saisis de ce phénomène au cours des dernières années, de ses causes, de ses manifestations et des enjeux qu'il soulève, mais sans toujours parvenir à en contenir les conséquences les plus préoccupantes. À ce titre, l'expertise que possèdent leurs agents de terrain qui rencontrent quotidiennement les publics dans les lieux d'accueil constitue une ressource importante et mobilisable, à la fois pour leur connaissance intime des publics et de leurs problèmes, mais aussi pour l'expérience qu'ils ont des solutions qui fonctionnent et de celles qui ne fonctionnent pas. Enfin, on trouvera un dernier levier en faveur de l'accès aux droits à l'ère de sa dématérialisation dans les ressources personnelles que mobilisent des usagers qui se socialisent progressivement aux usages que leur impose l'administration numérique, pour certains au prix de gros efforts d'adaptation qu'on aurait tort de sous-estimer. Toutefois, la vigilance s'impose face à la tentation, pour les décideurs publics, de tout miser sur les capacités d'adaptation et la bonne volonté de publics enclins à voir dans ce pari sur la responsabilisation de l'utilisateur un moyen commode de les culpabiliser et, par là, une justification à la colère sociale qui se manifeste parfois aux guichets des administrations.

## Conclusion

---

Les différentes mesures prises par les pouvoirs publics au cours des dernières années confirment le tournant numérique dans lequel les administrations sont engagées sous le prisme d'une modernisation des services publics jugée nécessaire. Celui-ci et celle-là sont allés de pair avec la volonté affichée d'une meilleure prise en compte des attentes et des besoins des usagers, d'une amélioration de la relation qu'ils entretiennent avec les institutions et, plus largement, d'une facilitation des parcours d'accès aux droits. Ce mouvement s'est toutefois accompagné d'une fermeture progressive de nombreux points matériels d'accès aux droits (guichets) et, dans le même temps, d'une ouverture de l'offre de services à des acteurs privés. En d'autres termes, on comprend que pour les institutions la dématérialisation des services publics hérite d'un double enjeu : prendre le train de la modernité en marche et, en même temps, agir en faveur de celles et ceux que ce dernier laisse à quai, c'est-à-dire se préoccuper de ce qu'internet fait aux publics vulnérables. Une recherche d'équilibre, entre modernisation des services publics et maintien des acquis de l'État social, entre une transformation numérique qui réduit les coûts et une digitalisation qui risque de limiter l'accès aux droits, entre État stratège et État solidaire, qui est à l'image de la problématique qu'affrontent plus généralement les institutions étatiques, les collectivités territoriales, les différentes branches de la sécurité sociale à l'ère de la nouvelle gestion publique.

Sans surprise au vu des logiques qui gouvernent aujourd'hui la construction de l'action publique, les multiples dispositifs déployés dans les Alpes-Maritimes articulent une logique descendante de mise en œuvre de programme nationaux et une logique plus horizontale où se mêlent des initiatives locales qui cherchent leur complémentarité à l'échelle du territoire. Sous l'effet de ce foisonnement d'idées et de dispositifs, le tâtonnement à l'œuvre et les bricolages qu'il impose ne doivent pas masquer le processus de construction de compétences en cours chez un grand nombre d'acteurs de terrain qui, par expérimentation, sont en train de développer une expertise individuelle et collective dans l'accompagnement des publics. Celle-ci relève prioritairement de l'usage des outils numériques en vue de faciliter la vie quotidienne des usagers. Mais, dans le même temps, leurs pratiques participent aussi bien souvent d'un accompagnement social au sens plein du terme, visant à la fois la transmission de savoirs et de savoir-faire, la « réassurance » de personnes fragilisées, le repérage de celles et ceux qui sont en danger d'exclusion face aux difficultés que rencontrent plus généralement les publics dans leur parcours d'accès aux droits. Ce brouillage des frontières entre autonomie numérique, autonomie administrative et autonomie sociale, qui n'est pas sans déstabiliser la division du travail d'accompagnement des publics vulnérables à l'échelle du territoire, mérite qu'on y prête attention si l'on souhaite, par le décroisement qu'il rend possible, y voir le levier d'une approche à la fois individualisée et globale de l'utilisateur.

Relevant bien souvent du bricolage, les solutions trouvées par les acteurs de terrain face à l'augmentation des demandes d'aide numérique ne méritent ni d'être définitivement disqualifiées parce que faiblement régulées institutionnellement, ni par principe valorisées

parce que, connectées aux « réalités de terrain », elles seraient a priori adéquates et, surtout, protégées de tout risque de dérive. Elles participent de l'accommodation en cours d'un système d'acteurs aux prises avec la nécessité de mettre en adéquation des compétences disponibles et des problèmes dont l'ampleur se mesure chaque jour mais dont la qualification n'est pas stabilisée. Face à la tentation de sacraliser l'improvisation « par le bas », en tant qu'elle serait un levier de l'innovation, on garde à l'esprit que, en écho à certains travaux sociologiques, les acteurs de terrain rencontrés se voient généralement moins comme une avant-garde éclairée porteuse de solutions innovantes que comme une armée de soldats de première ligne mis en difficulté par un soutien institutionnel qui, à travers les moyens matériels et immatériels qui sont mis à leur disposition pour répondre correctement aux demandes d'aide qui leur sont adressées, ne leur semble pas toujours à la hauteur de leurs attentes.

La création du métier de conseiller numérique, au croisement de ces logiques nationales et de ces dynamiques territoriales, traduit la volonté des pouvoirs publics de se saisir des difficultés que rencontre une partie de la population face aux exigences que la révolution numérique a fait naître. Dans sa mise en œuvre concrète, elle exprime également la nécessité de trouver un juste équilibre entre un souci légitime d'harmonisation des pratiques professionnelles et l'autonomie dont jouissent à la fois les territoires concernés, les structures qui emploient les conseillers ainsi que les conseillers eux-mêmes. Au titre de cet équilibre à trouver entre normalisation et adaptation aux besoins des usagers, la formation de ces acteurs, dont les profils sont extrêmement variables, joue un rôle majeur, au même titre que la possibilité qui devrait leur être donnée de se tourner vers des acteurs référents ou des instances référentes lorsque les ressources qui garantissent la professionnalité de leur démarche leur semblent faire défaut.

Le manque de matériel ou de matériel adapté, le manque de temps, la confrontation à des catégories de publics peu disposés ou impuissants à réaliser les démarches qu'impose la dématérialisation des services publics, sont autant de facteurs qui peuvent en effet conduire les professionnels à renoncer à « *l'esprit accompagnement* », selon la formule d'une professionnelle de terrain. Par là, il faut entendre à la fois un ethos et une sociodécennie, certes mythifiés et qui justifient des pratiques extrêmement variables selon les acteurs et les contextes, mais qui continuent de structurer le secteur social au sens large. Parce qu'elle nourrit parfois le sentiment d'une perte de sens, mais aussi parce qu'elle interroge le pouvoir discrétionnaire dont jouissent les professionnels de l'accompagnement, la dématérialisation du travail social soulève de forts enjeux et justifie plus que jamais d'être à l'écoute des acteurs du front office et de les impliquer dans la conception des solutions numériques qu'ils sont appelés à mettre en œuvre au quotidien.

Or, les relations que ces derniers entretiennent avec les opérateurs qui les mandatent héritent des ambiguïtés qu'a fait naître le modèle de la nouvelle gestion publique territoriale. À la fois partenaires et prestataires de ces opérateurs, les structures où s'effectue l'accompagnement des publics pâtissent autant qu'elles tirent profit de pratiques de délégation qu'elles jugent parfois mal outillées et peu définies quant à la légitimité qu'elles leur donnent mais qui leur offrent la possibilité de s'adapter à une « réalité de terrain » qu'elles peuvent prétendre par cette voie être les seules à cerner. Le foisonnement des



initiatives et la multiplicité des dispositifs sur le territoire constituent dans le même sens une contrainte pour des acteurs de terrain confrontés à un paysage peu lisible, mais aussi une opportunité pour ceux qui savent jouer des zones d'incertitude que dispense un système territorial complexe. Oscillant entre le désir d'une meilleure intégration au sein de la politique que mène la Caf, conçue comme le gage d'une légitimité plus claire, et la revendication d'une autonomie plus grande à son égard, les attentes formulées vis-à-vis de la Caisse par ses partenaires sont marquées par ces ambiguïtés. Celles-ci justifient qu'une attention particulière soit accordée à la manière dont, au plus près des pratiques des professionnels de l'accompagnement, ces structures s'approprient les dispositifs qu'elles contribuent à déployer.

Concernant les profils sociaux les plus exposés à un risque d'exclusion numérique, l'enquête confirme les données scientifiques disponibles. On n'est donc pas surpris de repérer, parmi ces publics particulièrement vulnérables : des personnes âgées peu familières de la culture digitale et de ses usages, des jeunes dont l'utilisation experte des réseaux sociaux contraste avec leur faible autonomie administrative, des publics allophones ou en situation d'illettrisme fragilisés par le niveau de compétence linguistique qu'exige la relation dématérialisée avec les services publics, des individus désocialisés ou en voie de désocialisation qui se heurtent aux contraintes matérielles et immatérielles qu'impose l'administration numérique, des usagers dont le handicap constitue un frein à l'accès numérisé aux droits auxquels ils ou elles peuvent prétendre. Une telle galerie de portraits ne doit pas cependant masquer l'effet sur les publics et leurs difficultés de variables transversales (capital social, culturel, économique) qui favorisent chez les uns un cumul de circonstances aggravantes, chez les autres des phénomènes de compensation entre facteurs de risque. Elle serait par ailleurs incomplète si elle passait sous silence les difficultés que rencontrent des populations qu'aucune caractéristique ne spécifie socialement, a priori équipées pour faire face aux exigences de l'administration numérique, mais qui se heurtent elles aussi aux contraintes qu'a fait naître la dématérialisation des services publics. Ce faisant, ces publics compétents et disposés à adopter les usages de la relation numérique avec l'État social éclairent en creux les responsabilités qui incombent aux administrations et à leur fonctionnement dans certains phénomènes de non-recours constatés.

Les difficultés d'accès aux droits rencontrées par les publics sous l'effet de sa dématérialisation sont de plusieurs ordres. Elles procèdent pour une part de vulnérabilités individuelles, que celles-ci découlent d'un déficit de compétences numériques, du manque d'équipements adéquats ou encore d'une maîtrise insuffisante de la langue administrative. Elles doivent également aux limites qui s'imposent à une intervention efficace des structures d'accompagnement disponibles sur le territoire, lesquelles souffrent pour certaines d'entre elles d'un sous-équipement chronique, s'interrogent parfois sur les prérogatives associées aux compétences que leur délèguent les grands opérateurs, s'affrontent au brouillage de la frontière entre autonomie numérique, administrative et sociale, à la nécessité d'élaborer des formes d'accompagnement qui articulent ces différentes dimensions de l'inclusion et à la difficulté de définir et forger l'expertise correspondante. Les freins qui s'opposent à l'accès aux droits doivent aussi pour une part au fonctionnement des plateformes des opérateurs, sous l'effet de pannes informatiques récurrentes, d'une configuration parfois déroutante

pour l'utilisateur et, plus largement, du contraste entre l'efficacité des solutions numériques qu'elles proposent et les situations de blocage qu'elles génèrent, parfois pour des raisons strictement techniques qu'une intervention humaine pourrait facilement régler. Enfin, et en lien avec ce dernier point, on n'oublie pas que la complexité du système de protection sociale français est en elle-même génératrice d'exclusion et que sa dématérialisation, si elle simplifie parfois les démarches exigées pour faire valoir ses droits, est allée de pair avec la diminution progressive des lieux d'accueil physique où la possibilité d'expliquer sa situation dans le cadre d'une relation de face à face entre agents et usagers, mettait de l'huile dans les rouages d'un fonctionnement bureaucratique.

Les ressources que mobilisent les publics pour faire face aux exigences de l'administration numérique empruntent à divers canaux. Même s'il demeure difficile d'en mesurer précisément la portée, le recours au soutien de l'entourage immédiat, qu'il relève de la sphère familiale, de l'environnement amical ou de voisinage, constitue un point d'appui de première importance mais qui demeure toutefois profondément inégalitaire car sous la dépendance directe des ressources sociales, économiques, culturelles dont disposent les usagers. L'offre d'accompagnement fournie par les structures qui œuvrent sur le terrain en faveur de l'accès aux droits pour le compte des institutions constitue également une ressource importante, à la fois au regard de leurs compétences techniques et de par les pratiques de réassurance qu'elles déploient, pour peu qu'elles disposent des moyens matériels d'exercer les premières et que l'on valorise les secondes. Il en va de même des dispositifs mis en œuvre par les pouvoirs publics, et en particulier par les organismes de protection sociale, lesquels se sont saisis de ce phénomène au cours des dernières années, de ses causes, de ses manifestations et des enjeux qu'il soulève, mais sans toujours parvenir à en contenir les conséquences les plus préoccupantes. À ce titre, l'expertise que possèdent leurs agents de terrain, qui rencontrent quotidiennement les publics dans les lieux d'accueil, constitue une ressource importante et mobilisable, à la fois pour leur connaissance intime des publics et de leurs problèmes, mais aussi pour l'expérience qu'ils ont des solutions qui fonctionnent et de celles qui ne fonctionnent pas. Enfin, on trouvera un dernier levier en faveur de l'accès aux droits à l'ère de sa dématérialisation dans les ressources personnelles que mobilisent des usagers qui se socialisent progressivement aux usages que leur impose l'administration numérique, pour certains au prix de gros efforts d'adaptation qu'on aurait tort de sous-estimer. Toutefois, la vigilance s'impose face à la tentation, pour les décideurs publics, de tout miser sur les capacités d'adaptation et la bonne volonté de publics enclins à voir dans ce pari sur la responsabilisation de l'utilisateur un moyen commode de les culpabiliser et, par là, une justification à la colère sociale qui se manifeste parfois aux guichets des administrations.

## Bibliographie

---

Baena Antoine, Rachiq Chakir, *Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique*, rapport au secrétaire d'État auprès du Premier ministre, chargé du numérique, France stratégie, 2018.

Brotcorne Périne, Valenduc Gérard, « Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet. Comment réduire ces inégalités ? », *Les Cahiers du numérique*, Vol. 5, n°1, 2009, pp. 45-68.

Buffat Aurélien, « Street-Level Bureaucracy and E-Government », *Public Management Review*, Vol. 17, n° 1, 2015, pp. 149-161.

Cartier Marie, et al., *La France des « petits-moyens »*. Enquête sur la banlieue pavillonnaire, La Découverte, 2008.

Chevalier Jacques, « La "Modernisation de l'action publique" en question », *Revue française d'administration publique*, Vol. 2, n°158, 2016, pp. 585-598.

Chevalier Jacques, « Vers l'État-plateforme ? », *Revue française d'administration publique*, Vol. 3, n° 167, 2018, pp. 627-637.

Cour des comptes, *L'accès aux services publics dans les territoires ruraux*, enquête pour le comité d'évaluation et des politiques publiques de l'Assemblée nationale, 2019.

Credoc, Baromètre du numérique, enquête sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française en 2019, 2019 a.

Défenseur des droits, *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics*, rapport, 2019.

Défenseur des droits, *Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ?*, rapport, 2022.

Depriester Marc, Léon Hervé, Rousselot Loïc, « Le projet territorial, axe du redéploiement de l'action sociale des CAF », *Recherches et prévisions*, n°39, 1995. pp. 23-31.

Devez Chloé, « De la mutualisation du service public à la délégation. Le cas des agents de la Mutualité sociale agricole d'un guichet rural France services », *Revue des politiques sociales et familiales*, Vol. 145, n°4, 2022, pp. 47-63.

Deville Clara, Les chemins du droit. Dématérialisation du RSA et distance à l'État des classes populaires rurales, thèse de doctorat de sociologie, Université de Picardie Jules Verne, 2019.

Dubois Vincent, Paris Morgane, Weill Pierre-Édouard, « Des chiffres et des droits. Le data mining ou la statistique au service du contrôle des allocataires », *Revue des politiques sociales et familiales*, n°126, 2018, pp. 49-60.

Fernandez Hervé, « Chapitre 11. Lutter contre l'illettrisme », In Warin Philippe (éd.), « Agir contre le non-recours aux droits sociaux. Scènes et enjeux politiques », *Presses universitaires de Grenoble*, 2019, pp. 235-252.

Frigoli Gilles, Jannot Jessica, « Travail social et demande d'asile : les enseignements d'une étude sur l'accueil des demandeurs d'asile dans les Alpes-Maritimes », *Revue française des affaires sociales*, n°4, 2004, pp. 223-242.

Hamel Marie-Pierre, « Politiques d'accès aux droits sociaux : une approche comparée dans trois pays européens », *Informations sociales*, Vol. 178, n°4, 2013, pp. 24-32.

Hétis, Diagnostic Banque du numérique, 2021.

Hugues Everett C., « Good People and Dirty Work », *Social Problems*, Vol. 10, n°1, pp. 3-11, 1962.

Insee, Enquête annuelle auprès des ménages sur les technologies de l'information et de la communication, TIC-ménages, 2018.

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

Insee, Enquête annuelle auprès des ménages sur les technologies de l'information et de la communication (TIC ménages), 2019b.

Jacob Steve, Souissi Seima, « Les intervenants sociaux face à la transformation numérique. Synthèse de littérature internationale sur l'évolution de la mission et des compétences professionnelles », *Revue des politiques sociales et familiales*, Vol. 145, n°4, 2022, pp. 83-93.

Kesteman Nadia. « Accès aux services publics : l'action de l'État, des Caf et des opérateurs publics pour l'inclusion numérique », *Informations sociales*, Vol. 205, n°1, 2022, pp. 21-32.

Lafore Robert, « L'accès aux droits, de quoi parle-t-on ? », *Regards*, Vol. 46, n°2, 2014, pp. 21-32.

Lahire Bernard, *L'invention de l'illettrisme*. La Découverte, 2005.

Lévi-Strauss Claude, *La Pensée sauvage* (1962), Paris, Plon, Pocket, coll. Agora, 1990.

Loncle Patricia, « La jeunesse au local : sociologie des systèmes locaux d'action publique », *Sociologie*, Vol. 2, n°2, 2011b, pp. 129-147.

Mansillon Jérôme, Enquête sur le numérique au sein du pôle insertion 06 des Apprentis d'Auteuil, Fondation des Apprentis d'Auteuil, 2022.

Mazet Pierre, Sorin François, « Répondre aux demandes d'aide numérique : troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux », *Terminal* [Online], 128 | 2020.

Nicolle Vincent, « L'action sociale des caisses d'Allocations familiales : un modèle spécifique ? », *Regards*, Vol. 2, n° 54, 2018, pp. 167-177.

Odenore, L'envers de la « fraude sociale » : le scandale du non-recours aux droits sociaux, La découverte, 2012.

Odenore, Le non-recours à la Couverture maladie universelle Complémentaire, Enquête auprès de populations précaires, Rapport d'étude pour le compte du Fonds CMU, 2016.

Okbani Nadia, *Le travail social à l'épreuve du numérique*, Rapport intermédiaire, IRTS Paca Corse, LEST, 2020.

Okbani Nadia, « Réception de l'e-administration par les professionnels et mutation du travail social », *Informations sociales*, Vol. 205, no. 1, 2022, pp. 38-46.

Okbani Nadia, Camaji Laure, Magord Claire, « Dématérialisation des services publics et accès aux droits », *Revue des politiques sociales et familiales*, Vol. 145, n°4, 2022, pp. 3-10.

Sénat, 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, 2018.

Unterreiner Anne, Manier Marion : « L'intervention sociale auprès des familles migrantes et issues de l'immigration : enjeux épistémologiques et perspective intersectionnelle », communication dans le cadre du Séminaire de l'Urmis, Université Côte d'Azur, 1<sup>er</sup> octobre 2021.

Warin Philippe, *Le non-recours aux politiques sociales*, Presses universitaires de Grenoble, 2016.



## Annexes

---

---

## Une sélection de parcours d'usagères/usagers rencontrés au cours de l'enquête

### Observations aux accueils Caf

#### Cas n°1

Une dame de 45 ans accompagnée de sa fille étudiante de 21 ans a pris rendez-vous sur caf.fr afin de comprendre pourquoi cette dernière ne perçoit plus son aide au logement. Elles se sont déplacées car les mails qu'elles ont adressés à la Caf par l'intermédiaire du site sont restés selon elles sans réponse. La mère et la fille expliquent qu'elles n'éprouvent pas de difficulté dans l'utilisation quotidienne des outils informatiques mais que pour les jeunes il est difficile de comprendre les logiques administratives. Ceci explique sans doute que, de l'aveu même de la fille, c'est la mère qui s'occupe de toutes les démarches administratives. Au final, la suspension de l'allocation était liée au déménagement de l'étudiante et au fait que ni elle ni sa mère n'avaient compris qu'il fallait non seulement signaler ce changement de situation à la Caf, mais également procéder à une nouvelle demande d'allocation logement. Il leur faudra donc patienter le temps que, une fois la demande effectuée sur caf.fr, celle-ci soit étudiée par les services de la Caf.

#### Cas n°2

L'allocataire est un homme de 35 ans qui n'a pas la nationalité française et qui s'exprime difficilement en français. Il se présente à l'accueil puis est reçu par une conseillère car son RSA a été suspendu. Monsieur est sans logement et domicilié au CCAS. La conseillère le renvoie vers son référent RSA en lui expliquant que la suspension du RSA n'est pas le fait de la Caf mais du département, lequel n'a pas renouvelé son contrat d'insertion. L'utilisateur éprouve manifestement des difficultés à comprendre comment se répartissent les missions entre les différents acteurs qui sont ses interlocuteurs (la Caf, pôle emploi, le département, l'association qui l'accompagne, etc.). Le Monsieur explique qu'il ne lui est pas possible d'utiliser le site caf.fr car il n'a pas d'ordinateur et ne dispose que d'un téléphone prépayé. Il repart avec le numéro de téléphone des services sociaux du département.

#### Cas n°3

Un jeune couple se rend à l'accueil et se dirige vers l'un des ordinateurs mis à leur disposition. Selon eux, le site internet n'est pas clair, de même que les démarches administratives qu'ils doivent effectuer auxquelles ils disent ne pas comprendre grand-chose. En l'occurrence, leur propriétaire ne perçoit plus depuis deux mois l'allocation logement liée à leur location. Ils se sont rendus à l'accueil Caf car ils ne trouvent pas sur le site internet de réponse à leurs questions. Ils expliquent également s'être déplacés car ils trouvent très difficile et très long d'obtenir des informations par téléphone. Ils ne savaient pas que l'on peut prendre rendez-vous. L'agent Caf présent à l'accueil leur explique qu'il va se renseigner afin de comprendre d'où vient le problème. Le couple dit ne pas avoir de souci avec l'usage de l'ordinateur et du smartphone en général et dit s'être déplacé car ni sur le site ni par téléphone il n'a obtenu de réponse à ses questions. Les deux allocataires, qui ont les plus grandes difficultés à se connecter à leur compte Caf à partir de l'ordinateur

mis à leur disposition au sein de l'accueil, estiment n'avoir eu d'autre choix que de se déplacer.

#### Cas n°4

Une dame de 35 ans, cadre dans le privé, a fait une demande d'aide pour la garde de son enfant il y a deux mois et demi et caf.fr indique depuis que son dossier est en cours de traitement. Cette personne se dit très à l'aise avec l'informatique et se dit très satisfaite que les procédures soient aujourd'hui dématérialisées car cela simplifie beaucoup de choses. Elle est sensible au fait que le site indique quelles sont les périodes de demandes qui sont traitées au moment où l'on se connecte. Elle s'est toutefois déplacée (après avoir pris rendez-vous sur caf.fr) car ni le site ni la hotline ne donnaient de réponses à ses questions. Après examen, il s'avère que lors de la constitution du dossier l'une des pièces n'était pas signée. La conseillère déclenche une procédure d'urgence. L'allocataire demande à quel endroit sur le site sera indiqué le fait que le dossier a bien été régularisé. Il lui est répondu qu'elle recevra une alerte à ce propos. L'allocataire se dit ravi de cette procédure.

#### Cas n°5

Une dame retraitée est reçue individuellement après avoir pris rendez-vous sur caf.fr. Son AAH a été suspendue car elle fait parallèlement une demande d'ASI. Elle n'a pas d'imprimante et aurait voulu imprimer à la caf un document qu'elle juge important afin de le donner en main propre à un agent de la caf. La conseillère lui explique qu'elle peut le transmettre à la Caf par mail, ce qu'elle fait immédiatement en utilisant son smartphone. Elle se dit angoissée car elle craint avec l'ASI de percevoir une aide inférieure à celle que lui offrait l'AAH. Elle craint également d'avoir des sommes à rembourser. La conseillère la rassure en lui donnant le détail des calculs et le détail des démarches qu'elle a à effectuer. Elle estime que le site caf.fr est clair, qu'habituellement tout fonctionne correctement et qu'elle n'a pas besoin de se déplacer. Simplement, pour ce problème particulier elle avait besoin d'explications que le site n'est pas capable de lui donner. Elle avait, dit-elle, besoin d'être rassurée.

#### Cas n°6

Une personne étrangère de 34 ans se rend à l'accueil de la Caf car elle a reçu une notification de dette de 630 euros (trop perçu). Elle a des difficultés dans l'usage du français. L'agent lui indique qu'il ne pourra pas traiter son dossier sur place. Il l'accompagne vers l'un des ordinateurs disponibles afin qu'elle prenne rendez-vous sur caf.fr. La personne est en difficulté car elle ne connaît pas son identifiant de connexion. Elle n'utilise pas caf.fr et dit avoir de grandes difficultés à utiliser les outils numériques. Un agent intervient afin de fixer un rendez-vous avec un technicien de la caf, qui la rappellera dès le lendemain afin de l'informer sur les détails de sa situation au regard des droits ouverts par la Caf et des remboursements qui lui sont réclamés.

#### Cas n°7

Un couple de personnes retraitées se rend à l'accueil caf. Les membres de ce couple sans enfant perçoivent 2200 euros de pension de retraite à eux deux. Ils souhaitent savoir s'ils ont « droit à quelque chose » car ils sont en difficulté. L'agent leur indique qu'ils peuvent se rendre sur caf.fr pour faire des simulations et constituer des dossiers de demande d'aide au logement notamment. Les deux usagers indiquent qu'ils sont incapables de le faire car « ils

n'y comprennent rien ». Ces deux personnes n'ont pas d'ordinateur, n'utilisent leur téléphone que pour passer des coups de fil et disent n'avoir personne pour les aider dans leur entourage. L'agent fait rapidement le tour des principales prestations auxquels ils sont potentiellement éligibles mais leur indique que leurs revenus sont trop élevés. Ils demandent à l'agent s'ils pourraient percevoir la prime énergie dont ils ont « entendu parler à la télévision ». L'agent leur indique que cela ne dépend pas de la Caf. Ils quittent les lieux après avoir remercié l'agent.

#### Cas n°8

Un couple se rend à l'accueil afin d'utiliser l'un des ordinateurs mis à disposition tout en bénéficiant de l'accompagnement de l'agent qui s'occupe de l'accueil. Lui, forain proche de la retraite, est allophone. Il attend sa compagne à l'autre bout de la salle car il se dit incapable d'utiliser un ordinateur. Elle, âgée de 42 ans, est française née en France et reconnue travailleuse handicapée au titre de son handicap visuel. Elle se dit très satisfaite de l'aide qu'on lui apporte à l'accueil caf, en premier lieu car son ordinateur personnel est en panne, d'autre part du fait des difficultés qu'elle éprouve à naviguer seule sur le site caf.fr. En venant sur place elle se dit sûre de bénéficier d'une aide si elle rencontre des problèmes d'usage du site internet et se dit très reconnaissante envers les agents qui lui apportent cette aide. Elle salue leur disponibilité et leur bienveillance.

#### Cas n°9

Une femme de 51 ans a demandé un rendez-vous car elle souhaite déclarer un changement de situation concernant son enfant mais ne parvient pas à le faire en utilisant le site internet. Son fils de 21 ans, en apprentissage, a en effet quitté le logement début septembre et s'est détaché fiscalement. Elle dit avoir essayé de procéder aux démarches nécessaires sur caf.fr mais, alors qu'elle se dit à l'aise avec l'informatique, n'est pas parvenue à aller au bout de la démarche. En cause selon elle, le fait que le site connaît régulièrement des bugs. La conseillère procède en direct à la régularisation du dossier en lui expliquant comment elle procède. L'allocataire est surprise par la rapidité et la simplicité de la démarche. Le fils devra lui-même créer son compte puisqu'il devient indépendant. Sa mère se dit être tout à fait capable de lui expliquer la démarche.

#### Cas n°10

Monsieur, 53 ans, dit avoir procédé à plusieurs simulations et demandes d'allocation sur le site mais n'avoir eu aucun retour. Après vérification, l'agent confirme que le dossier est bien en cours de création depuis plusieurs semaines. Ce Monsieur vit seul avec son fils de 11 ans et veut savoir s'il est éligible à une aide au logement. Il explique que la mère de l'enfant perçoit bien des prestations de la caf mais qu'elle vit dans un autre département et ne s'occupe pas du tout de son fils. L'agent explique que, l'enfant ne pouvant être à la fois affilié au dossier allocataire de la mère et du père, il faudrait que ce dernier prouve qu'il en a bien la charge exclusive. Toutefois, ses revenus s'élèvent à plus de 2500 euros nets par mois, ce qui le place au-dessus des plafonds de ressources pour bénéficier de prestations. Le Monsieur dit qu'il n'est pas au fait des aides sociales disponibles, « n'a jamais rien demandé » et que c'est la hausse des prix liée à l'inflation qui l'a conduit à se rendre sur le site de la Caf afin de se renseigner. Il dit ne pas avoir de difficulté à naviguer sur internet et ne pas avoir eu de mal à trouver le site internet de la Caf. C'est le fait de ne pas avoir obtenu

de réponses aux mails qu'il a adressés par cette voie à la Caf qui l'a conduit à prendre rendez-vous afin de pouvoir exposer de vive voix sa situation à un agent.

#### Cas n°11

Un homme de 38 ans se présente au rendez-vous qu'il a pris sur caf.fr. Il veut savoir « à quoi il a droit ». Il a fait une demande d'allocation logement qui a été refusée contrairement à la simulation qu'il avait faite sur le site. Il est en garde partagée de ses deux enfants en vertu d'un arrangement avec la mère. Les enfants sont affiliés au dossier Caf de la mère. L'agent calcule donc les droits auxquels il peut prétendre en tant que célibataire. Ses revenus sont d'environ 1500 euros nets mensuels, ce qui le place au-dessus du plafond exigé pour bénéficier d'une aide au logement. Il est actuellement en arrêt pour maladie professionnelle et sera licencié en fin de mois. Il souhaite savoir si cette nouvelle situation lui ouvrira des droits. L'agent lui indique qu'avec cette baisse de revenus, liée au chômage, il pourra sans doute bénéficier d'une aide. Il faudra donc qu'il fasse à nouveau une demande d'aide au logement. Il lui indique également que la situation de maladie professionnelle dans laquelle il est plongé depuis 3 mois lui ouvre droit à la prime d'activité. L'usager s'inquiète alors de savoir comment procéder pour faire cette demande de prime d'activité sur le site. L'agent lui montre la démarche en ligne. Ce Monsieur dit n'avoir aucune difficulté à utiliser son ordinateur ou son smartphone pour toutes sortes de démarches. Selon lui c'est bien l'absence d'explications disponibles sur le site concernant le refus qui lui a été opposé qui l'a conduit à prendre rendez-vous.

#### Cas n°12

Une dame d'une cinquantaine d'année qui éprouve des difficultés à s'exprimer en français vient pour elle, salariée, et son mari autoentrepreneur qui perçoit la prime d'activité. Le ménage subit actuellement un contrôle de situation et ne perçoit plus ses prestations habituelles depuis deux mois. L'agent, après vérification, lui confirme que le contrôle est en cours, qu'elle n'a aucune démarche à faire, et que tout rentrera dans l'ordre lorsque le contrôle aura été fait. L'allocataire dit utiliser habituellement son téléphone pour ses démarches administratives mais a souhaité être accompagnée car elle est très angoissée par cette situation et craint de ne pas avoir fait les démarches nécessaires. Elle dit ne pas avoir trouvé sur le site les informations qui lui auraient permis de comprendre pourquoi le versement a soudainement été suspendu.

#### Cas n°13

Un homme d'une trentaine d'années se présente à l'accueil car il s'attendait à recevoir une lettre d'explications dans le cadre du contrôle d'activité dont il fait l'objet, et qui justifie la suspension de son allocation le temps du contrôle, mais n'a rien reçu. Il ne sait donc pas quelle démarche il doit entreprendre, ou quels documents il doit fournir afin que le contrôle aille à son terme, que sa situation soit régularisée et que les versements reprennent. Il s'était antérieurement rendu compte d'une erreur qu'il avait commise lors de sa déclaration trimestrielle (il avait déclaré des salaires bruts au lieu de salaires nets), l'avait indiqué par mail sur caf.fr, mais n'a pas obtenu de réponse. L'allocataire espérait pouvoir régler le problème sans avoir à se déplacer mais le site internet ne donnait pas les informations qu'il souhaitait obtenir. Et l'opérateur qu'il a eu au téléphone lui a conseillé de se rendre sur place. L'agent lui explique que le contrôle de situation n'est pas une sanction mais résulte de la détection d'une anomalie et que la suspension temporaire des versements est destinée

à éviter de générer des indus donc une dette dont devra s'acquitter ensuite l'allocataire. Celui-ci ne comprend pas que ce ne soit pas expliqué sur le site. Il explique que sa maîtrise des outils informatiques n'est pas en cause et regrette que l'arrêt de ses versements ne soit accompagné sur le site d'aucune explication. L'agent lui explique qu'il devra déposer dans la boîte aux lettres de l'accueil les trois bulletins de salaire correspondant à la période qui a suscité l'anomalie.

#### Cas n°14

Un allocataire de 55 ans et qui a des difficultés à s'exprimer en français explique à l'accueil qu'il ne perçoit plus son allocation logement et ne comprend pas pourquoi. Il n'a pas d'ordinateur et pour ses déclarations trimestrielles il se rend systématiquement à l'accueil afin d'utiliser l'ordinateur mis à sa disposition. Il dit qu'il a pris l'habitude de le faire et que la démarche ne lui pose pas de problème. L'agent se renseigne et confirme que le versement de l'APL a bien été effectué sur le compte de son bailleur et qu'il s'agit donc d'un délai lié au traitement du virement par l'établissement bancaire de ce dernier. L'allocataire découvre que son APL est versée à son propriétaire et est déduite du montant de son loyer. L'agent lui explique qu'il fait une confusion avec le RSA, que ce Monsieur perçoit par ailleurs habituellement et qu'il n'a pas perçu non plus ce mois-ci. L'agent lui explique que le RSA a bien été versé sur son compte mais que, là encore, tout dépend du délai de traitement de ce virement par son propre établissement bancaire.

#### Cas n°15

Un homme, retraité de 61 ans, se présente à l'accueil car il ne reçoit plus le RSA ni la prime d'activité. Ce n'est pas la première fois qu'il se rend à l'accueil pour régler ce problème. La première fois, on lui a demandé de fournir certaines pièces, ce qu'il a fait en les plaçant dans la boîte aux lettres de l'antenne Caf concernée. Mais depuis la situation n'a pas évolué et le site caf.fr ne fournit aucune explication à ce sujet. Cet allocataire déclare faire usage de son téléphone pour se rendre sur le site internet de la Caf et dit n'éprouver en temps normal aucune difficulté à ce sujet. Il a fait d'ailleurs sa demande de RSA en ligne en utilisant son smartphone et sans aide. Toutefois, lorsque la situation lui semble bloquée, il préfère transmettre ses documents en main propre ou en les déposant dans la boîte aux lettres car cela le rassure. Après examen de sa situation par l'agent, il s'avère que c'est la transition entre sa période d'activité (au cours de laquelle il percevait la prime d'activité) et son entrée dans la retraite qui pose problème. De plus, Monsieur a séjourné plus longtemps que prévu en 2021 en Tunisie en raison des contraintes imposées par la situation sanitaire, pays où il s'est fait dérober en outre ses documents d'identité. Ce sont en fait les services du département qui ont souhaité suspendre le versement du RSA et non les services de la Caf. Il est invité à attendre une dizaine de jours, le temps que le département ré-évalue sa situation et si celle-ci n'évolue pas, il faudra qu'il se présente à nouveau à l'accueil Caf afin que son cas fasse l'objet d'un signalement et d'une procédure d'urgence.

#### Cas n°16

Un allocataire s'exprimant en français avec difficulté se dirige vers l'un des ordinateurs de l'accueil pour imprimer une attestation de paiement. Cette personne est bien connue des agents de l'accueil car elle vient régulièrement dans les locaux de la Caf pour imprimer ce type d'attestation. Les agents disent avoir essayé en vain de lui expliquer la démarche plusieurs fois mais rien n'y fait car cette personne, âgée, se dit incapable d'utiliser un



ordinateur ou un smartphone. Systématiquement, elle demande donc à un agent de lui imprimer l'attestation, ce qui se fait très rapidement s'il y a peu de monde mais nécessite un long temps d'attente si l'allocataire se présente à un moment où l'accueil est saturé. Au moment où l'observation a été réalisée, le site caf.fr connaissait une panne informatique. Ce Monsieur, qui ne comprend pas ce que peut bien vouloir dire le fait qu'il n'y a pas de connexion, est invité à repasser le lendemain. Il dit qu'il repassera d'ici une heure.

#### Cas n°17

Un allocataire allophone d'une trentaine d'années a reçu par courrier postal une notification de dette de 2000 euros. Il ne sait pas pourquoi. Il s'est déplacé car la notification n'indique ni le motif de cette dette ni les démarches qu'il doit entreprendre. L'agent lui explique que si c'est une erreur tout rentrera dans l'ordre mais que si la notification est justifiée il lui faudra rembourser les sommes indûment perçues. Cette personne éprouve de grandes difficultés à s'exprimer en français et l'agent comprend qu'il ne sera pas en mesure d'adresser un mail de demande d'explications à la Caf. Afin de faire en sorte que l'allocataire puisse savoir ce qu'il en est, l'agent lui propose d'être appelé par téléphone sous deux jours par un technicien de la Caf.

#### Cas n°18

Une dame qui n'a pas la nationalité française et s'exprime avec difficultés se présente à l'accueil accompagnée de son enfant de 10 ans (le père est décédé en 2020). Elle s'est trompée dans sa déclaration trimestrielle de ressources. Elle a écrit le détail de sa situation à la main sur une feuille de papier qu'elle tend à l'agent. Elle s'est déplacée car elle craignait que la Caf ne comprenne pas ce qu'elle a écrit. De plus, elle estime ne pas être assez compétente en informatique pour tenter quelque chose en utilisant caf.fr. Elle dit s'être fait en outre pirater son téléphone, ce qui a achevé de la dissuader d'utiliser internet pour communiquer avec la Caf. Elle se dit rassurée de pouvoir expliquer sa situation de vive voix. Elle avait tenté dans un premier temps de le faire par téléphone mais n'est pas parvenue par cette voie à trouver un interlocuteur (la messagerie lui indiquant que la ligne est saturée). Elle vit seule avec sa fille et tout cela l'angoisse beaucoup. L'agent l'assure qu'il va transmettre sa lettre aux services compétents de la Caf et que tout va rentrer dans l'ordre.

#### Cas n°19

Un homme d'une quarantaine d'année a fait une demande d'aide auprès de la Caf, n'a pas de réponse depuis, mais ne se souvient plus de l'aide qu'il a précisément demandée. Il ne travaille plus depuis quelques mois, est inscrit à pôle emploi mais ne perçoit pas d'indemnités car il n'a pas travaillé assez longtemps. L'agent suppose que c'est une demande de RSA qu'a effectuée cette personne. Après renseignements, il s'avère que les droits au RSA de cette personne sont suspendus depuis deux mois par décision du département. Il faut donc que cet allocataire se rapproche des services du département. Il n'utilise pas caf.fr et il en va de même pour les relations qu'il entretient avec ses autres interlocuteurs (pôle emploi, services sociaux, etc.), lesquelles se font par téléphone ou en se déplaçant dans les locaux.

#### Cas n°20

Une dame âgée se rend à l'accueil car un tiers (elle ne souhaite pas dire de quel organisme il s'agit) lui demande un récapitulatif de tout ce qu'elle a perçu sur une période d'un an. Elle

se dit « en transit » pendant trois mois mais ne souhaite pas s'étendre sur ce que cela signifie. En temps normal, ses relations avec la Caf se font par téléphone. Elle affirme que cela lui convient très bien. Elle écrit des livres. Elle ne souhaite pas livrer à l'enquêteur et à l'agent d'autres informations sur sa situation personnelle.

#### Cas n°21

Une personne âgée qui ne dispose pas de connexion internet chez elle essaie d'utiliser l'ordinateur disponible à l'accueil mais éprouve de grandes difficultés à la faire (« je n'y comprends rien » dit-elle). Elle interpelle l'agent afin d'obtenir de l'aide. Elle a écrit à la main son identifiant sur une feuille de papier (avec l'aide d'une amie) et essaie de s'identifier mais a le plus grand mal à le faire. Elle demande à l'agent comment on « fait une majuscule » sur le clavier et lui pose d'autres questions de ce type (« comment on revient en arrière », etc.). L'agent lui demande si elle possède un téléphone et s'il reçoit les SMS. La personne lui répond qu'elle en possède un mais qu'elle ne sait pas s'il fonctionne. L'objet de sa venue concerne la date de sa séparation avec son mari défunt, date dont elle doit informer les administrations mais qu'elle a oubliée. L'agent lui indique qu'il lui faudra revenir à l'accueil avec un téléphone qui fonctionne afin de créer un identifiant de connexion (qui ne peut être créé que si l'on possède un téléphone qui reçoit les SMS). Dans l'attente, l'agent consulte son dossier Caf et retrouve la date en question, qu'il lui communique immédiatement.

#### Cas n°22

Une femme d'une quarantaine d'années interpelle l'agent d'accueil. Elle est déjà venue deux semaines auparavant. Elle a un enfant à charge. Elle a séjourné à l'étranger pendant 15 ans. Elle était réceptionniste en Angleterre. La Caf par courrier lui demande si elle a perçu des allocations en Suisse alors qu'elle n'y a jamais séjourné. L'agent lui explique qu'on ne peut pas percevoir d'allocations de deux organismes simultanément mais, devant la complexité de la situation, il lui propose d'être rappelée par un technicien de la Caf. Elle pourra avec ce technicien remettre à plat l'ensemble du dossier. Elle s'en inquiète car il y a un mois un autre agent lui avait déjà proposé un rendez-vous téléphonique de ce type mais personne n'a appelé dit-elle. Elle semble très inquiète et gagnée par une profonde angoisse. L'agent soupçonne qu'elle affronte des difficultés personnelles, peut-être familiales, dont elle n'ose pas parler.

#### Cas n°23

Une étudiante en alternance attend le versement de son allocation logement depuis septembre, alors que ses amis étudiants, qui ont fait leur dossier en même temps, la perçoivent. Elle voudrait comprendre pourquoi. Après renseignements, il s'avère que son dossier est en cours de traitement car il manque une pièce, en l'occurrence le RIB de cette allocataire. Elle n'avait aucun moyen de le savoir car, sa demande étant en cours de traitement, son dossier d'allocataire n'a pas été créé. Concrètement, elle ne possède donc pas d'espace personnel sur caf.fr et ne peut pas communiquer avec la Caf par le biais du site. Sa seule option était donc de se rendre physiquement à l'accueil ou d'appeler le 3230. L'agent imprime un formulaire de demande, le lui donne en l'invitant à le déposer au plus vite, avec un RIB, dans la boîte aux lettres de l'accueil. Cette personne dit n'avoir aucun problème avec l'usage des outils numériques (ordinateur, smartphone), qu'elle utilise quotidiennement, et se dit prête à communiquer avec la Caf par cette voie quand sa situation

aura été régularisée. Elle s'inquiète toutefois des délais et de la rétroactivité de la démarche et espère, tout en gardant le sourire, que le versement aura lieu avant les fêtes de Noël.

#### Cas n°24

Un allocataire âgé, de nationalité étrangère et qui s'exprime en français avec difficulté se rend à l'accueil car ses versements sont suspendus. Ceci est dû au fait que c'est avec retard qu'il a transmis (en main propre) son titre de séjour à la Caf. Il attribue ce retard à une fausse information qu'on lui aurait donnée à Pôle Emploi, information selon laquelle il lui suffisait de transmettre ce document à Pôle Emploi, qui le transmettrait à son tour automatiquement à la Caf. L'agent confirme que ce Monsieur a bien transmis son titre de séjour à la Caf la semaine précédente mais l'informe qu'il faut désormais compter avec les délais de traitement de son dossier. Il est invité à repasser à l'accueil si d'ici quelques jours ses versements n'ont pas repris. Cet allocataire n'utilise ni ordinateur ni smartphone dans ses relations avec la Caf. Il se déplace systématiquement s'il rencontre un problème.

#### Cas n°25

Un homme âgé se rend à l'accueil caf car son aide au logement a été suspendue et il dit ne pas comprendre pourquoi. Les vérifications opérées par l'agent permettent à ce dernier de comprendre que l'allocataire était jusqu'à récemment engagé dans un plan d'apurement de la dette contractée auprès de son bailleur. Son aide au logement avait été suspendue par la Caf le temps que cette dette soit remboursée et que l'allocataire puisse justifier qu'il est à jour de paiement de son loyer. Entretemps, il a bien remboursé sa dette et a bien transmis en main propre, à l'accueil de la caf, le document qui en atteste. Et c'est précisément pourquoi il s'inquiète de ne pas avoir vu les versements rétablis. L'agent lui répond en lui expliquant qu'il faut compter avec les délais nécessaires à la régularisation de son dossier. Ce Monsieur utilise en temps normal son téléphone pour se rendre sur Caf.fr et indique que cela lui convient. Mais, en l'occurrence, étant inquiet de voir ses versements toujours suspendus en dépit du fait qu'il avait bien transmis les documents demandés par la Caf, il souhaitait « parler à quelqu'un ».

#### Cas n°26

Une femme d'une cinquantaine d'années, qui éprouve des difficultés à s'exprimer en français, souhaite obtenir un rendez-vous car son dossier est bloqué depuis trois ans. L'agent lui indique que si le dossier est bloqué depuis trois ans, celui-ci a été annulé et qu'il est normal qu'elle n'en trouve pas de trace sur le site de la Caf. La personne est salariée, elle est femme de ménage, dit qu'elle gagnait auparavant correctement sa vie mais que c'est plus difficile depuis quelque temps (ses revenus sont d'environ 1100 euros) d'où sa démarche. Il faut qu'elle recrée un dossier. Mais, dit-elle, ce n'est pas facile car elle ne comprend pas très bien le français et qu'elle n'a personne pour l'aider à le faire car elle vit seule. L'agent lui propose de lui donner un « dossier papier » d'aide au logement qu'elle devra remplir et rapporter à l'accueil. Il lui donne aussi un prospectus relatif à un bus itinérant mis en place par la mairie et qui propose une aide administrative.

#### Cas n°27

Une dame à l'accueil dit être arrivée au terme de ses droits au chômage, a fait une demande de RSA mais celle-ci n'a toujours pas abouti. Elle dit qu'elle est retournée chez la personne qui l'aide à faire ses dossiers et que celle-ci lui a pourtant indiqué que tout est conforme.

D'où son incompréhension. Elle est venue déjà hier, on lui a conseillé de revenir aujourd'hui. Le temps presse car son propriétaire « commence à crier ». Cette personne n'a pas d'ordinateur et « ne va pas sur internet ». Lorsqu'elle a besoin d'aller sur son compte Caf, elle paye quelqu'un 5 ou 10 euros qui fait la démarche pour elle. Après renseignement, cette personne perçoit bien une allocation logement. En revanche, son RSA est suspendu par décision du conseil départemental dans le cadre du suivi de son contrat d'insertion. L'agent de la Caf la rassure quant à son dossier logement, qui ne pose pas de problème. Concernant le RSA, ce dernier lui suggère de prendre contact avec la personne qui l'accompagne comme référente de son parcours d'insertion pour le compte du département. La personne éprouve des difficultés à comprendre comment se répartissent les rôles entre le département, la Caf, Pôle Emploi, etc. Elle ne sait pas qui est sa référente RSA, ni où elle doit se rendre pour contacter cette personne.

#### Cas n°28

Un couple composé de deux personnes d'une soixantaine d'années se présente à l'accueil. Ces deux personnes sont ukrainiennes et ne parlent pas un mot de français. L'agent de sécurité, géorgien et russophone, propose d'assurer la traduction. Le couple souhaite savoir s'il a droit à des aides. L'agent leur donne des « dossiers papier » à remplir. Ils quittent les lieux munis de ces documents.

#### Cas n°29

Un homme d'une trentaine d'années a besoin d'attester auprès de son employeur que son dossier de sécurité sociale est bien à jour. L'agent lui explique que ceci ne concerne pas la Caf mais la Cnam. L'utilisateur regarde sur son smartphone où se trouve l'accueil caf de la ville et repère l'adresse sans difficulté. L'agent lui indique qu'il peut aussi utiliser le numéro vert de l'assurance maladie pour obtenir des informations. L'utilisateur lui répond que son téléphone ne lui permet pas d'appeler les numéros verts. Il demande si la Cnam fixe des rendez-vous individuels. L'agent lui indique qu'il faut contacter la Cnam pour le savoir.

#### Cas n°30

Une dame étrangère, qui parle parfaitement le français, s'est déplacée car le montant de sa prime d'activité a baissé. Elle ne comprend pas pourquoi car ni sa situation, ni celle de son mari n'ont changé. Elle est auxiliaire de vie, a un salaire fixe et assure faire régulièrement ses déclarations trimestrielles de revenu sur le site de Caf. L'agent lui propose d'être rappelée par un technicien pour savoir ce qu'il en est et fixe un rendez-vous téléphonique à cet effet. Cette personne évoque ensuite un autre problème. Son mari souhaite que le couple se sépare mais veut que le divorce soit prononcé en Algérie, ce qu'elle-même ne veut pas. L'agent l'oriente vers une association capable de l'aider face à un problème qui ne relève pas de la Caf selon lui.

#### Cas n°31

Une femme de 29 ans, divorcée et qui élève seule ses trois enfants, a déménagé récemment puis trouvé un emploi après une période sans activité. Elle a transmis en main propre le bail correspondant à la Caf mais ne sait pas où en est son dossier. Elle est d'autant plus désespérée que, dit-elle, avant son divorce c'est son « conjoint qui gérait tout ». L'agent l'oriente vers une assistante sociale de la Caf pour remettre à plat le dossier. Elle devra l'appeler pour prendre rendez-vous. Dans l'attente, l'allocataire a toutefois urgemment

besoin d'une attestation de droits Caf à transmettre à son établissement bancaire, auprès duquel elle souhaite contracter un crédit. L'agent lui transmet en main propre une attestation du dernier mois, qui mentionne ses droits à l'allocation de soutien familial, à l'APL, aux allocations familiales. Ce faisant, l'agent constate que cette personne ne perçoit pas le RSA alors même qu'elle y est éligible. En cause, le fait qu'elle n'a pas déclaré ses ressources pour le dernier trimestre. L'agent lui conseille d'aller sur Caf.fr afin d'y déposer sa déclaration trimestrielle et de ne pas perdre de temps. Elle est d'accord mais aimerait le faire en sa présence afin d'être sûre « de ne pas faire de bêtise ». L'agent lui remet un dossier papier afin de la rassurer. Mais elle a peur de faire des « fautes ». Il lui propose d'essayer de remplir ce dossier seule, puis de revenir à l'accueil afin qu'il puisse vérifier que le dossier a été correctement renseigné et qu'il ne manque aucune pièce.

#### Cas n°32

Une dame de 40 ans s'inquiète car son RSA a été suspendu. Elle a en outre appris par sa référente RSA qu'elle doit répondre à un « questionnaire de contrôle de situation » mais n'a pas reçu d'information à ce sujet de la part de la Caf. Après renseignements pris par l'agent, il se confirme que ce ne sont pas les services du département qui ont souhaité la suspension du RSA. Il s'agit bien d'un contrôle de situation, initié par la Caf en raison d'une anomalie détectée, et non pas d'une suspicion de fraude, laquelle serait traitée par un contrôleur dans le cadre d'une toute autre procédure. Afin de ne pas perdre de temps, l'agent lui transmet en main propre le document à remplir dans le cadre de ce contrôle de situation. L'allocataire décide de le remplir tout de suite et de lui donner en main propre, ce qui est fait quelques dizaines de minutes après.

#### Cas n°33

Une femme de 33 ans, célibataire avec un enfant, travaille et perçoit la prime d'activité. La Caf lui a demandé de fournir une attestation de loyer, mais sur Caf.fr le dossier est bloqué. Lorsqu'elle se rend sur le site pour y déposer le document, le site indique qu'une demande est déjà en cours. En fait, il s'avère que la personne a déménagé entre temps et qu'elle avait constitué auparavant un dossier de demande d'APL dans un autre département. Selon l'agent, c'est cela sans doute qui explique que le dossier soit bloqué. Cette personne dit être très à l'aise dans son usage d'internet et des plateformes telles que Caf.fr. Elle s'est déplacée car elle ne trouvait pas le moyen de débloquent la situation autrement. Devant l'impossibilité de modifier le comportement de l'application, l'agent lui remet un dossier papier tout en lui demandant si elle a conservé une trace (copie d'écran, photo, etc.) de sa première demande afin que le versement éventuel démarre à la date de « la première manifestation ». Elle remplit le dossier papier immédiatement. L'agent lui conseille de toujours conserver une trace de ses démarches (par exemple en procédant à des copies d'écran) quelles qu'elles soient.

#### Cas n°34

Une personne qui éprouve des difficultés à s'exprimer en français dit avoir besoin d'une attestation de congé parental remontant à plusieurs années. L'agent lui explique qu'à partir du site on ne peut pas obtenir d'informations antérieures à deux années. Elle doit dès lors faire une demande au siège en justifiant la démarche avec le maximum d'informations. Elle demande si elle peut le faire par mail. L'agent lui répond en indiquant qu'on ne peut le faire

que par courrier postal. Et que l'on trouve facilement l'adresse sur internet, ce qui ne semble poser aucun problème à cette allocataire.

#### Cas n°35

Un homme âgé, qui parle le français avec difficulté, explique à l'accueil qu'il est parvenu à aller au terme du plan d'apurement consécutif à la dette qu'il avait contractée auprès de son bailleur. Il a en main un document qui en atteste et ne sait pas comment le transmettre à la caf (techniquement, il n'est pas en mesure de le scanner puis de le déposer par voie électronique sur Caf.fr). L'agent l'invite à en faire une copie en utilisant le photocopieur disponible à l'accueil (20 centimes la copie) puis à lui remettre cet exemplaire immédiatement. Elle lui montre comment la machine fonctionne puis se saisit du document une fois imprimé.

#### Cas n°36

Un homme d'une cinquantaine d'années souhaite avoir des renseignements concernant les démarches qu'il doit entreprendre en tant que bailleur. Il loue en effet depuis peu un appartement à une personne qui est allocataire de la Caf. Ne sachant pas qu'il existe un accueil dans la ville où il réside, il a adressé par courrier postal un acte de propriété au siège de la Caf mais dit n'avoir obtenu aucune réponse. Il dit s'inquiéter de ne pas être en règle et, afin d'être rassuré, a décidé de se rendre physiquement à l'accueil caf de la ville où il réside. Il souhaite un rendez-vous afin d'être informé des démarches qu'il a à entreprendre. L'agent d'accueil lui propose de chercher un rendez-vous sur Caf.fr en utilisant l'un des ordinateurs mis à sa disposition. Ce Monsieur dit avoir des problèmes de vue, avoir oublié ses lunettes et demande à l'agent s'il ne peut pas le faire pour lui. L'agent répond favorablement et trouve un rendez-vous disponible pour la semaine qui suit. L'utilisateur dit avoir tenté d'obtenir un rendez-vous en utilisant le site mais, bien qu'il se dise compétent dans l'usage de l'informatique, estime avoir trouvé cela « galère ». Il dit préférer, dans tous les cas, « avoir quelqu'un de compétent en face » plutôt que de peiner et perdre du temps devant son ordinateur.

#### Cas n°37

Un allocataire bénéficiaire de l'AAH est reçu en entretien car il a reçu des documents à remplir mais craint d'avoir fait des erreurs. Il a apporté avec lui de nombreux documents et les confie à l'agent qui le reçoit au sein d'un box individuel, contrairement à ce qui est proposé aux autres usagers. L'allocataire indique avoir de grandes difficultés à télécharger les documents dont il a besoin. Il n'est pas parvenu à télécharger l'application nécessaire. Il estime que le site Caf.fr est clair mais que ses difficultés sont liées à son opération du cerveau, laquelle explique qu'il « oublie souvent des choses ». L'agent lui propose de lui remettre des imprimés vierges qu'il devra remplir.

## **Observations/Entretiens dans le cadre d'un atelier numérique**

#### Cas n°38

Madame ne souhaite pas donner son âge mais indique qu'elle est retraitée depuis 23 ans. Elle est veuve et vit seule. Elle a fait toute sa carrière au sein d'un CHU où elle exerçait comme infirmière. Elle suit l'atelier numérique que propose le centre social où a eu lieu



l'entretien car elle ne parvient plus à suivre les exigences de l'e-administration depuis le décès de son époux et malgré l'aide que lui apportent épisodiquement ses enfants.

« J'avais un ordi tout neuf au fond du tiroir, mais je ne m'en suis jamais servi. Il fallait s'y mettre. Quand on n'est pas sur Facebook, on vous fait des yeux comme ça. Je recevais tout sur papier. Et puis un jour j'ai eu besoin d'imprimer un dossier pour le CHU. Alors je suis allée au centre social. Et depuis j'y vais. Avec S. [l'animatrice de l'atelier], c'est une collaboration qui marche. Même si on a fait un oubli on lui demande, elle est toujours là, toujours bienveillante à nous dire « voilà faire comme ceci comme cela ». Je trouve quand même que l'administration se complique. Un exemple : on vous demande pour les véhicules d'un certain âge roulant au diesel de mettre une vignette, un critère de qualité pour la pollution. Mais il faut aller où ? Cette vignette, on ne peut l'avoir que par internet, et sur quel site vous allez ? Sur Google ? Mon fils me dit « mais tu vas sur l'internet, tu le trouves et tout ». Eh ben non. Même chose pour l'électricité. Il paraît qu'à partir de janvier 2023 je vais avoir une augmentation de minimum 35%. Je n'arrive pas à avoir d'information ».

#### Cas n°39

Madame est âgée de 58 ans et vit avec sa fille de 18 ans. Elle fut secrétaire médicale puis secrétaire dans le transport avant d'exercer dans le domaine de l'accompagnement de fin de vie pour personnes âgées pendant 12 ans. Elle a aujourd'hui le statut de travailleur handicapé. Elle participe assidûment aux ateliers numériques que propose le centre social qu'elle fréquente. Elle explique dans ce passage de l'entretien dans quelles conditions et pour quelles raisons elle en est venue à participer à ces ateliers.

« En 2019, j'ai eu un problème de santé très important, je me suis retrouvée en longue maladie donc j'avais besoin, par rapport à ma caisse de retraite pour bénéficier de la totalité de mon salaire, de télécharger une attestation tous les mois. Voilà. Mais seulement je savais pas le faire donc je venais au centre social et c'est la secrétaire qui s'occupait de me faire ce dont j'avais besoin. Je connaissais le centre mais pas plus que ça. C'est en cherchant que j'ai su que ça pouvait être faisable, voilà. Après j'ai été reconnue travailleur handicapé, donc là ça a été plus compliqué parce que par rapport à la Caf tous les trimestres il fallait que je fasse ma déclaration de revenus. Mais j'avais pas d'ordinateur, je savais rien, j'étais vraiment, limite plus que limite handicapée je vais dire. Donc c'est toujours la secrétaire qui s'occupait de me faire ma déclaration trimestrielle et en venant ici elle m'a dit qu'il y avait des ateliers d'informatique et c'est comme ça que j'ai connu S., voilà. L'informatique c'est quelque chose que moi je n'avais jamais utilisé du tout car ce n'était pas nécessaire pour des raisons professionnelles où personnelles. Mais après je me suis rendu compte que si j'avais pas ça je perdais mes droits, je perdais tous mes avantages, donc non pour moi ça a été plus que bénéfique de venir ici ».

« Pour moi, me mettre à l'informatique à 58 ans ça a été compliqué ça a pas été une gymnastique qui a été facile. Et puis quand je venais au début au centre social demander à la secrétaire si elle voulait bien m'aider c'était une démarche qui n'était pas facile parce que j'avais honte, internet c'est une chose que tout le monde sait faire et moi je sais pas faire. Les personnes qui ont toujours été autonomes avec leurs papiers, tout d'un coup ils sont rien, ils sont perdus, c'est une grande souffrance, c'est désespérant, alors qu'avec la version papier ça vous saviez gérer parfaitement votre vie quoi. Heureusement que S. est là et que

c'est un bon prof donc c'est facile, elle est accessible, on peut poser toutes les questions elle est là, c'est un super prof. Je trouve qu'avant quand c'était sur papier le problème qui se présentait c'est que des fois ça se perdait, le courrier n'arrivait pas on était hors délai. Maintenant, c'est vrai qu'en un clic comme on dit ça y est, c'est fait quoi, voilà, et c'est beaucoup plus sécurisé qu'avant quand c'était sur papier. Seulement, honnêtement, il m'a fallu quand même du temps puis j'ai encore pas tous les outils. J'ai pas de banette [la personne fait référence à un scanner]. Et puis c'est un budget aussi parce que c'est très cher. Quand je télécharge un document, quand la secrétaire envoie un document, c'est gratuit alors que, en fait, ça a un coût ça a vraiment un coût. Mais je ne regrette pas, au contraire, tous les ateliers qui se présentent je suis volontaire, ça m'intéresse réellement. Je suis même étonnée moi-même. Ce qui me dérangeait le plus avant, c'est que je suis entre guillemets curieuse et que je veux pas me laisser envahir par des tonnes de problèmes parce que déjà par rapport à ma santé c'était compliqué mais si en plus de ça vient se greffer tout un tas de problèmes administratifs je préfère me préserver, faire les choses quand c'est le bon moment pour être bien tranquille. Mais si j'avais pas fouiné entre guillemets un petit peu au centre social j'aurais jamais su qu'il y avait cela ».

« Quand on n'a pas d'outils informatique et qu'on se déplace à la Caf, y a de plus en plus de pôles Caf qui ont été fermés. Quand on se rend sur place il n'y a plus personne, il y a un monde pas possible et vous avez des flèches avec « dirigez vous à tel endroit ». Vous avez les ordinateurs, vous faites ci vous faites ça mais y a personne. Alors voilà, quand vous ne savez pas faire vous vous retrouvez le bec dans l'eau parce que vous êtes handicapé. Et là-bas au sein de de l'accueil Caf vous êtes un peu laissée toute seule quoi, vous êtes là, vous avez des PC puis c'est tout quoi. On prend un ticket, on fait la queue, on prend un ticket et puis on attend. Vient son numéro et alors « je fais quoi, je vais où ? », il n'y a personne. Alors quand il y a la chance d'avoir quelqu'un, ça va, mais la personne elle ne va pas venir avec vous pour vous aider à faire vos démarches, vous vous retrouvez tout seul, y a personne à l'écran. Et vous vous êtes déplacé alors que le bus, le tram, en ce qui me concerne c'est pas évident de marcher parce qu'il faut que je trimballe mon oxygène. Moi je trouve qu'ils devraient faire ne serait-ce qu'une fois par semaine ou tous les 15 jours quelqu'un qui vienne dans les communes. Ya plus rien, c'est le désert ».

« Avec ce que je sais actuellement du numérique par rapport à ce que S. m'a enseigné, je suis encore méfiante. J'ai encore plus tendance à avoir confiance dans quelque chose de papier que quelque chose de numérique. Je suis bien dégrossie, on a fait du bon boulot mais je ne suis pas suffisamment à l'aise pour pouvoir accorder ma confiance à 100%, c'est peut-être dû à mon âge aussi, question papier je suis vieille école ».

#### Cas n°40

Madame est âgée de 70 ans. Elle est retraitée depuis 6 ans. Elle est titulaire d'un CAP et a travaillé pendant toute sa vie professionnelle comme caissière au sein d'un supermarché. Elle est mariée et a trois enfants. Malgré l'aide de ses enfants, elle explique être mise en difficulté par le basculement dans l'univers numérique de toutes les démarches (banque, fourniture d'énergie, etc.) qu'elle avait l'habitude de faire à partir de supports papier. Surtout, elle se montre très inquiète face aux sites malveillants, au piratage, et plus généralement à tous les dangers auxquels on s'expose sur internet.

« À Carrefour pendant plus de 30 ans on nous changeait les caisses tous les 5 ou 6 ans donc ça faisait qu'on était obligées de se réhabituer et ça faisait travailler quand même la tête. Il y a pas mal de choses qui se sont informatisées depuis et concernant les portables et tout ça j'ai eu beaucoup de mal aussi. J'ai mon esprit qui n'est pas...je suis pas dans les mathématiques, dans ces trucs j'ai du mal, j'ai du mal avec l'outil informatique. C'est difficile parce que nous, notre génération, on a pris l'habitude du papier. On avait l'habitude d'avoir des papiers et même pour les enfants, on leur laissait les papiers en disant « si jamais il m'arrive quelque chose »... Là, notre génération c'est vrai qu'elle se trouve complètement démunie ».

« Maintenant il y a des logiciels qui font la même voix que la dame de la banque. Il y a une jeune femme qui s'est fait voler 12000 euros, elle a pensé que c'était la dame de la banque et la conseillère après n'a pas voulu la rembourser en lui disant qu' il ne fallait pas donner ses codes. J'ai entendu que l'administration elle-même se fait pirater les données. Moi par exemple j'ai la carte Pass. Il y a pas longtemps, et je sais pas pourquoi, ils m'ont envoyé un courrier en me disant « scannez-nous votre pièce d'identité ». Alors je suis allée à Carrefour, ils m'ont dit qu'ils ont vu que j'ai changé ma carte d'identité et donc ils veulent la nouvelle carte d'identité. La dame m'a dit que je dois la scanner et que c'est sécurisé mais je ne sais pas le faire. Je suis incapable avec ma carte d'aller par exemple à la SNCF prendre un billet. Quand il y avait les grèves j'ai essayé de prendre des billets mais chaque fois je me retrouvais avec des destinations que je ne voulais pas. Enfin bon, j'ai payé pour des trajets que je n'ai jamais utilisés ».

## **Entretiens au sein d'une structure d'accompagnement**

### **Cas n°41**

Monsieur est âgé de 58 ans et consulte l'accueil de l'association régulièrement. Il a vécu 35 ans en Asie et y est devenu dépendant à l'opium. De retour en France, il est devenu dépendant à la méthadone. Il souffre d'une maladie lombaire qui l'a conduit à effectuer de très longs séjours à l'hôpital. Il vit dans un studio connecté à internet et se dit très à l'aise avec les outils numériques. Il dit avoir pris le virage informatique dès les années 80 lorsque les premiers PC sont apparus. Concernant la e-administration, il indique ne pas avoir de difficulté d'usage ou de compétence mais des difficultés liées aux bugs récurrents des sites ou à la faible qualité des « logiciels » associés. Le principal problème selon lui est que des organismes comme la Caf ou la Poste manquent de personnel. Par ailleurs, il pointe les risques (arnaques, « black web ») qu'internet fait courir aux personnes qui ne maîtrisent pas bien le monde numérique. Il donne l'exemple de sa mère âgée, qu'il a essayé d'initier à l'informatique (il lui avait acheté un jeu pour l'acclimater au « tactile ») mais avec difficulté.

### **Cas n°42**

Monsieur a 35 ans, il est au chômage et souffre de problèmes de santé. Pour lui, le numérique est un véritable problème. Il ne possède pas de smartphone, pas d'ordinateur, et c'est son épouse qui s'occupe de toutes les démarches avec son propre téléphone. Mais, dit-il, « elle galère ». Selon lui, « les choses sont mal expliquées sur les sites, les informations sont peu accessibles », et il pense qu'à cause de cela il passe à côté de droits ou d'aides auxquelles il pourrait prétendre. Le couple s'est déjà déplacé à la Caf, mais selon lui à

l'accueil il n'y a que des agents de sécurité : « on nous met devant des ordis et c'est tout. C'est pas un vrai accueil ». Son souhait est que l'on réinstalle des accueils « comme avant ». L'interviewé regrette qu'il en soit de même partout : « ils suppriment des emplois partout, dans les supermarchés c'est pareil ».

#### Cas n°43

Monsieur est un autoentrepreneur de 30 ans. Pour lui, « internet c'est une misère ». Les démarches administratives par internet sont « mal expliquées ». Il donne l'exemple du permis de conduire : « quand j'appelle, ils ne répondent pas et le site ne marche pas bien ». Ce Monsieur s'est donc fait aider par son entourage pour la démarche. C'était d'autant plus nécessaire que, ajoute-t-il, « je m'énerve vite ». Il donne aussi l'exemple de l'URSSAF, qui ne veut pas lui donner de rendez-vous. Il voudrait bien faire les démarches mais « en direct avec quelqu'un ». À titre personnel, l'interviewé n'utilise pas internet et se dit « nul » dans le domaine. Il estime que « c'était mieux avant quand on pouvait voir les gens ».

### **Observations/Entretiens au sein d'un atelier FLE**

#### Cas n°44

Madame est Lybienne et installée en France avec sa famille depuis 7 mois. Elle et son époux ont le statut de demandeur d'asile. Elle est mère de six enfants. Elle est capable d'échanger quelques mots en anglais mais ne parle pas du tout le français. Elle se rend régulièrement au centre social où s'est déroulé l'entretien afin d'y suivre les cours de FLE mais, plus largement, pour y bénéficier d'un accompagnement social. La famille ne dispose pas de connexion internet au domicile. En revanche, le couple dispose de deux smartphones. Leur problème prioritaire concerne moins la dématérialisation des services publics en tant que telle que la non-maitrise du français. Cette personne, comme la formatrice qui l'accompagne, ont bon espoir que la situation évolue dans les semaines qui viennent. D'autant plus que, ainsi qu'elles l'annoncent, Monsieur a fait connaître son intention de suivre lui aussi les cours de FLE.

#### Cas n°45

Madame est de nationalité algérienne. Elle vit et travaille en France depuis 4 ans. Son époux, français né en France, s'occupe de toutes les démarches de la vie quotidienne (paiement du loyer, relations avec la banque, avec les organismes sociaux, etc.). Elle se rend aux cours de FLE afin d'améliorer sa maîtrise de la langue française, qui constitue selon elle le premier obstacle qu'elle a à affronter au quotidien. Cette difficulté se double toutefois d'une très faible autonomie face aux exigences de l'univers numérique. Ainsi par exemple, quand cette personne souhaite effectuer un retrait d'argent, elle se rend au guichet de sa banque où on lui confie une carte à usage unique, sans code, créditée du montant qu'elle souhaitait retirer. De même, elle explique ne pas comprendre la façon dont est calculé le montant du forfait mensuel qu'elle paie pour l'usage de son téléphone, le premier qu'elle possède et qu'elle n'utilise que pour téléphoner, et qui ne correspond en rien selon elle à ce que le vendeur de l'hypermarché où elle l'a acheté lui avait annoncé.

#### Cas n°46

Madame, brésilienne âgée d'une vingtaine d'années est « fille au pair » depuis deux mois au sein d'une famille de la région. Elle s'exprime très facilement en anglais, langue qu'elle parle au quotidien avec l'enfant dont elle a la charge au sein de cette famille. Elle se dit également très à l'aise avec l'usage des outils numériques. En revanche, elle ne parle pas le français et se dit très gênée au quotidien, notamment dans ses démarches administratives. Les cours de FLE constituent la solution qu'elle a trouvée pour améliorer sa pratique du français.

---

## Les structures auprès desquelles l'enquête a été menée

CCAS de Contes  
CCAS d'Èze  
CCAS de Sospel  
Maison du département (MDD) de Colomars labellisée France services (FS)  
MDD de Roquebillière labellisée France services  
MDD Saint-André de la Roche labellisée FS  
MDD Saint-Etienne-de-Tinée labellisée FS  
MDD Plan-du-Var labellisée FS  
MDD Saint-Martin-de-la-Vésubie labellisée FS  
MDD Saint-Sauveur-sur Tinée  
MDD l'Escarène labellisée FS  
MDD Saint-Vallier-de-Thiery labellisée FS  
MDD Tende labellisée FS  
Mairie de Breil  
Mairie de Drap  
Centre social la Passerelle (Carros) labellisé FS  
Association Pimms Ariane, Nice  
Accueil Caf Antibes  
Accueil Caf Cannes  
Accueil Caf Nice  
CSAPA, Nice  
Fondation des Apprentis d'Auteuil, Grasse  
Dispositif Promeneurs du Net  
Université Côte d'Azur  
Coviam, Nice  
Cimade, Nice  
Secours catholique, Nice  
FS Les Aspres, Grasse  
Espace Mimont, Cannes  
Centre social Harpèges, Grasse  
Association Epilogue, Nice  
Association le Hublot, Nice  
Association Habitat et Citoyenneté, Nice  
Conseil départemental des Alpes Maritimes  
Hétis, Nice  
Association Galice, Nice  
Centre social Le Village, Nice  
Association Apprentis Pas Sages, Belvédère



