Une étude sur l'accès aux droits & l'illectronisme

Synthèse de l'étude

" 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 "

Ryzlène Dahhan et Gilles Frigoli

Sociologues à l'Urmis, Université Côte d'Azur

URMIS Unité de recherches Migrations et société — IRD Institut de Recherche pour le Développement FRANCE UMR 205 — cnrs UMR 8245 — Université Côte d'Azur — Université de Paris

Méthodologie de l'enquête

38	52	75	12
établissements différents	professionnels d'accès aux droits interrogés	usagers interrogés	observations sur le terrain

Contexte

- Dématérialisation des services publics
- Déploiement de mesures et acteurs d'accompagnement numérique
- Emergence du phénomène d'illectronisme
- Demande croissante d'accompagnement numérique

Problématiques abordées

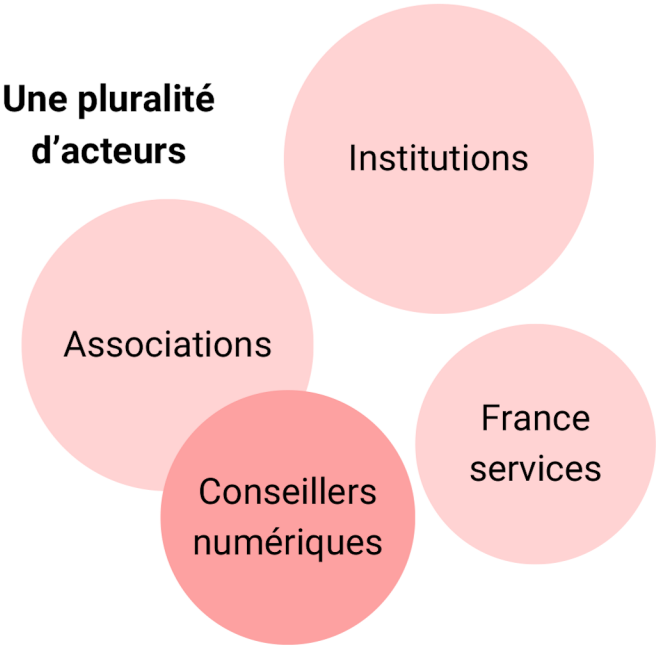
? Quelles sont les actions et les difficultés des acteurs de l'inclusion numérique dans l'accès aux droits ?

? Qui sont les usagers en situation d'illettrisme/illectronisme et quelles sont leurs difficultés et leurs ressources ?

? Quelles pistes pour l'avenir ?

Acteurs de l'accès aux droits

Une pluralité d'acteurs

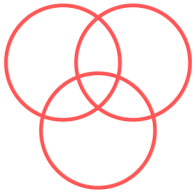


Face à une combinaison de besoins

1 **Numérique**

2 **Social**

3 **Administratif**



Difficultés rencontrées

Augmentation des demandes d'aide numérique pour des procédures administratives

L'identification des compétences/métiers nécessaires dans l'accès aux droits

- Un accompagnement social ? Numérique ? Administratif ?

Relations aux institutions :

- Délégation de l'accompagnement numérique, rôle pas clair
- Manque d'accompagnement des institutions
- Manque de reconnaissance

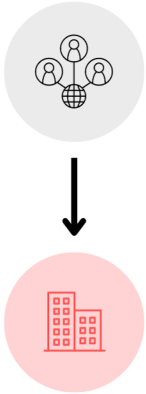
Manque de formation adaptée à l'accès aux droits

Manque d'équipement

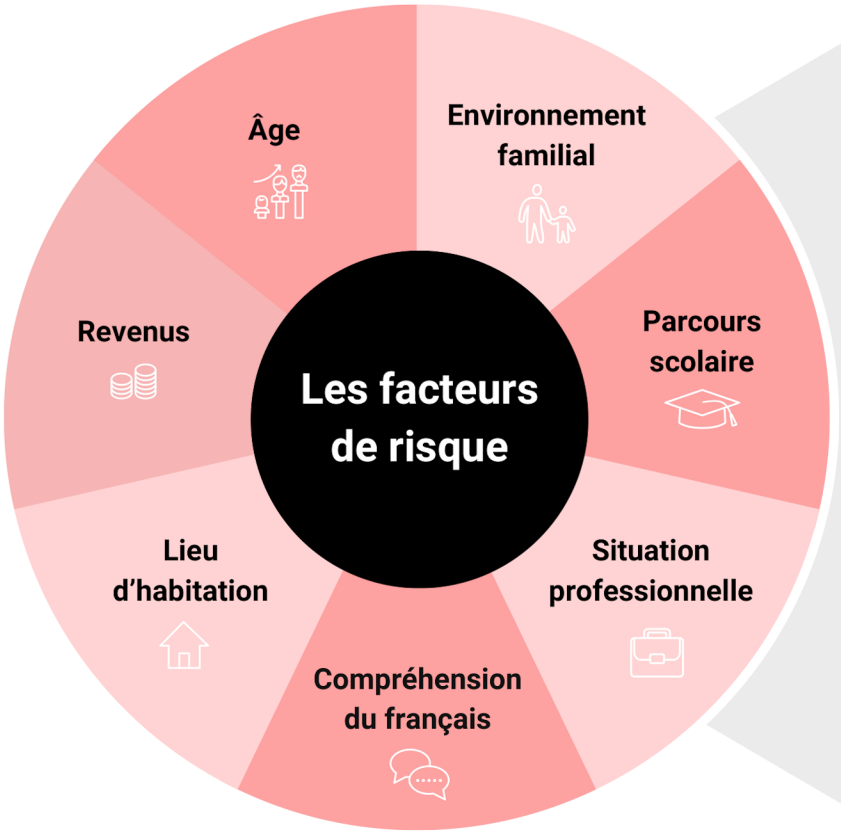
Les attentes envers la Caf

Un accès facilité à la Caf, notamment pour les partenaires relais :

- Accès & accompagnement dans l'accès aux outils
- Permanence dans les accueils partenaires
- Ligne directe pour les dossiers bloqués



Public usagers



Les profils des publics

- Situation d'illettrisme
- Jeunes
- Allophones
- Séniors
- Situation de handicap
- Personnes désocialisées
- Tout venant

2/3 Disent avoir renoncé à une démarche administrative

Types de vulnerabilité

- Manque de compétences numériques
- Peur de se tromper
- Manque d'équipement
- Faible maîtrise du langage administratif
- Faible maîtrise de la langue française
- L'isolement

Facteurs de ressource

- Entourage immédiat & aidants familiaux
- L'offre d'accompagnement des structures d'accès aux droits (aide technique et relation d'aide)
- L'offre d'accompagnement des institutions (via l'expertise de leurs agents)
- Solutions chez les agents et usagers eux-mêmes

Freins organisationnels & institutionnels

- Complexité du langage administratif
- Manque de lisibilité des procédures et de l'état des dossiers pour les usagers
- Dysfonctionnement des plateformes
- Complexité des prestations et du système de protection sociale

Conclusions & pistes

Acteurs d'accès aux droits

- Renforcer l'équipement des acteurs
- Développer le maillage partenarial et sa lisibilité
- Permettre une relation et un accès simplifiés des acteurs aux institutions dont la Caf
- Renforcer la formation et articulant l'accompagnement social, numérique et administratif
  - Formation numérique des travailleurs sociaux et formation à l'accompagnement social des aidants numériques

Publics

- Soutenir les actions en faveur de l'équipement des usagers
- Renforcer un accompagnement adapté
  - Social
  - Numérique
  - Administratif
- Aller vers les usagers les plus isolés

Caf

Comment lever les freins organisationnels & institutionnels pour les usagers ?

- Simplifier le langage administratif
- Communiquer de manière plus claire/transparente sur l'état des dossiers
- Rendre plus lisible le partenariat et les rôles de chacun