

# Aide aux démarches

administratives en ligne et poursuite de l'autonomie numérique dans un contexte de dématérialisation

.....  
une nécessaire coopération à l'échelle  
des écosystèmes locaux



## François Sorin

Chargé de recherche à Askoria  
Coordinateur des actions de recherche du LabAccès  
Membre du comité scientifique LabAccès

## Pierre Mazet

Chercheur en sciences sociales  
Membre du comité scientifique LabAccès



Ce document est publié sous licence Créative Commons « CC BY-SA-NC » / « Attribution - Partage dans les Mêmes Conditions – Pas d'utilisation commerciale sans accord préalable »

Cette licence vous permet remixer, arranger, et adapter cette œuvre, sauf à des fins commerciales, tant que vous en accordez le mérite aux auteurs, en citant leurs noms et celui du projet LabAccès et du Ti Lab, et que vous diffusez les nouvelles créations issues de cette œuvre selon des conditions identiques.



**Toute science empirique ne saurait enseigner  
à qui que ce soit ce qu'il doit faire,  
mais ce qu'il peut - et le cas échéant -  
ce qu'il veut faire.**

*Max Weber, L'objectivité de la connaissance  
dans les sciences et la politique sociales, 1904.*



# Aide aux démarches

administratives en ligne et poursuite de l'autonomie numérique dans un contexte de dématérialisation

.....  
une nécessaire coopération à l'échelle  
des écosystèmes locaux

**L**e développement massif et souvent exclusif des procédures dématérialisées constitue **une évolution majeure des conditions de l'accès aux droits et plus largement de la relation administrative**. Permise par les évolutions techniques et largement motivée par des considérations gestionnaires, la dématérialisation s'est révélée véritablement facilitante pour une grande partie de la population. En revanche, de nombreuses études [CAPACITY, 2017, CREDOC, 2018, COPEIA, 2019, CAPUNI, 2019] et deux rapports du Défenseur des droits [2017, 2019] ont montré que **la dématérialisation produit des difficultés et provoque des ruptures de droits** pour les personnes les « moins à l'aise » dans leurs pratiques numériques, et les plus isolées socialement.

Ces enquêtes sont venues objectiver à un niveau national les constats remontant des territoires par l'intermédiaire des professionnels de l'accueil et de l'accompagnement social. Car les difficultés liées à la dématérialisation ont notamment été rendues visibles par **un accroissement sensible des demandes d'aide et d'accompagnement à la réalisation des démarches administratives**, adressées à une partie des acteurs du champ de l'action sociale, et particulièrement ceux qui proposent un accueil de proximité sur les territoires.

Ce court texte issu du rapport de recherche LABAccès<sup>1</sup> propose de faire état d'un certain nombre des résultats mis en évidence à l'occasion de la démarche engagée, en rappelant ce à quoi il faudrait (selon nous) penser lorsqu'on entend agir en faveur de l'accès aux droits et de la lutte contre le non-recours dans un contexte de dématérialisation.

## Penser l'autonomie administrative au regard des exigences numériques imposées aux usagers

L'imposition du format numérique dans une part grandissante de toutes les dimensions de la relation administrative a associé au processus d'activation ou de demande d'un droit **une immédiate « contre demande » portant des exigences numériques** à l'endroit de l'utilisateur. Engager une démarche [de recherche d'informations, de demande de droit, de suivi de dossier, de prise de rendez-vous, etc.] suppose préalablement de maîtriser le médium numérique, c'est à dire d'être équipé et d'avoir des « compétences » ou « habilités » numériques. **L'annonce de simplification administrative élude généralement ces exigences**, qui sont multiples : financières, matérielles, cognitives mais aussi culturelles<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Sorin F., Mazet, P., Plantard, P. et Vallauri, B. [2019]. *Accès aux droits et lutte contre le non-recours dans un contexte de dématérialisation*. Rapport d'accompagnement scientifique du projet LabAccès. Le rapport comprend, outre la présentation des enseignements de la recherche action, un état de l'art fourni, un glossaire et des contributions spécialisés sous forme d'articles ; Rapport disponible sur le site d'Askoria.

<sup>2</sup> L'examen des compétences numériques a fait l'objet de nombreux travaux, en lien avec les notions de littératie et de culture numérique ; ils distinguent généralement des compétences instrumentales / matérielles (capacité à savoir utiliser les équipements), des compétences substantielles (navigation, repérage, maîtrise des logiciels, tri de l'information, etc.), et des compétences stratégiques/productives (utilisation active des potentialités techniques). Voir aussi, la typologie opérée par Nicolas Deporte et Laurent Mell, Marsouin, dans « Quelles compétences numériques des français ? », 6 décembre 2017.

## Les exigences numériques de l'e-administration

L'utilisation des sites administratifs suppose d'autres compétences que la seule habilité à savoir se connecter à internet. Dans leur déroulement, la majorité des interfaces proposées supposent des procédures d'identification et de validation, des capacités de navigation et de repérage dans la succession des pages et l'architecture globale des sites. Par ailleurs, l'utilisation des sites administratifs implique le plus souvent d'ouvrir un compte, donc de créer un mot de passe, d'avoir une adresse électronique, de savoir l'utiliser et de l'utiliser effectivement. Une démarche peut nécessiter la production

et le transfert de pièces jointe, la réalisation d'un scan, d'une capture d'écran ou d'une photographie. Autant d'exigences numériques qui rendent la validation de la procédure aléatoire, le suivi numérique de son dossier complexe, l'aboutissement de la démarche incertaine. Une utilisation autonome suppose donc des compétences diverses et graduelles selon les tâches à réaliser, l'ergonomie des sites et la complexité des droits concernés. Les exigences numériques s'éprouvent ainsi tout au long des parcours de navigation et d'utilisation des sites.

Le numérique administratif emporte des exigences spécifiques : il est rédigé dans une langue qui peut poser des problèmes de compréhension ; il est borné et structuré par la complexité de la réglementation sur les droits ; la possibilité d'une erreur de manipulation - aux conséquences dramatiques en termes de suspension de droits indispensables à l'équilibre financier des ménages - génère un besoin de réassurance et de mise en confiance qu'on ne retrouve pas dans les autres usages numériques (Pasquier, 2018).

De ce point de vue, il y a un enjeu à renverser la perspective et à penser l'incapacitation produite par les dispositifs plutôt que, seulement, les incapacités des individus.

- ◆ **L'identification des exigences numériques produites par les « interfaces publiques » permettrait de questionner et d'adapter les démarches d'aide et d'accompagnement** [voir de formation] afin d'équiper les usagers pour qu'ils soient en capacité de répondre à la contre demande numérique.
- ◆ **Une plus grande intégration des usagers dans la conception des dispositifs numériques, permettrait de garantir une plus grande utilisation et appropriation des interfaces par les usagers.** La conception d'un outil ou d'un service numérique doit être basée sur l'analyse des besoins des utilisateurs eux-mêmes. L'échec [le non-usage ou l'usage limité] d'un outil numérique est fréquemment lié au fait que les commanditaires d'un outil ou d'un logiciel n'en sont pas les utilisateurs<sup>3</sup>.

### Penser le rôle et l'équipement des acteurs du champ social

Les difficultés liées à la dématérialisation ont conduit à un accroissement sensible des demandes d'aide et d'accompagnement à la réalisation des démarches administratives en ligne, auprès des professionnels de l'action sociale. Cet afflux massif de nouvelles demandes d'aide

numérique est venu percuter les pratiques de travail, en générant un certain nombre de questionnements (Mazet, Sorin, 2020) :

- ◆ Un questionnaire sur **les limites** : jusqu'où aller dans l'accompagnement ?
- ◆ Un questionnaire sur **la posture** : faire à la place, à côté, avec ?
- ◆ Un questionnaire de **l'identité professionnelle** : Devenir un accompagnant numérique, est-ce mon rôle ? Dois-je faire à la place des opérateurs de droit ?
- ◆ Un questionnaire **déontologique** : confidentialité des données dans l'accompagnement et responsabilité lorsqu'on fait « à la place » des usagers.

Généralement peu équipés, sans consignes précises sur les limites de leur intervention, les agents agissent le plus souvent par auto mandat : en l'absence de formation dédiée (sinon à des logiciels de bureautique), ils font à partir de leurs connaissances/aptitudes numériques personnelles [acquises indépendamment de leur travail], et décident dans le cours de l'action, et sur un mode hétérogène, jusqu'où aller dans l'aide numérique qu'ils apportent aux usagers.

### Les professionnels pointent régulièrement des besoins d'outillage et de formation pour accompagner les publics en difficultés numériques.

On note une très fréquente inadéquation des lieux d'accueil et d'accompagnement à l'aide numérique : absence d'équipements et de connexions, manque de confidentialité des configurations d'accueil, impossibilité de « laisser la main » à l'utilisateur pour réaliser ses démarches... Les accompagnants à l'extérieur ou dans le cadre de visites à domicile sont rarement équipés de matériel mobile [smartphone, ordinateur portable, clé de connexion mobile, scanner portable...]. Par ailleurs, la transmission des savoirs numériques des agents vers les usagers ne va pas de soi et demande des compétences spécifiques.



<sup>3</sup> « Ce qui est codé est donc le fantasme que des prescripteurs distants ont des besoins des usagers au lieu de solutions aux problèmes du quotidien » [Schneider, 2016]

En écho aux difficultés rencontrées par les usagers dans leur relation aux administrations, le projet #LABAccès a permis de mesurer que **la fermeture des guichets et la dématérialisation des procédures a aussi transformé les relations partenariales entre les organismes sociaux et les acteurs sociaux de proximité**. Ces derniers n'ont, souvent, plus les mêmes possibilités de joindre directement un interlocuteur au sein des organismes sociaux, ni de bénéficier d'une intervention individualisée sur les dossiers des personnes accompagnées.

Le rôle d'interface et de facilitation assuré par les acteurs de proximité et les accompagnants sociaux se modifie : les procédures standardisées et informatisées ne permettent plus de faire valoir les spécificités de la situation des personnes et d'obtenir une intervention adaptée. Du côté des organismes sociaux, les agents expliquent que la rigidité des interfaces numériques ne leur permet pas toujours d'intervenir de manière individualisée sur les situations complexes : les logiciels peuvent refuser une intervention sur un dossier, pour des raisons qu'ils ne comprennent pas toujours.

Enfin, dans un contexte de faible interconnaissance des champs de l'action sociale et des médiations, l'orientation des personnes en difficulté numérique vers les acteurs de la médiation sociale ou de la médiation numérique est rarement aisée. Il y a un enjeu à penser l'articulation des missions communes et spécifiques des intervenants sociaux, des médiateurs numériques et des médiateurs sociaux, à travers la structuration d'un réseau ou d'une coopération à l'échelle des territoires qui tienne compte des dynamiques locales.

- ♦ Il apparaît nécessaire de **rétablir des formes de dialogue et de coopération entre acteurs de l'action sociale de proximité et les organismes sociaux** : sur un des territoires d'expérimentation du projet LabAccès, des conventions entre le département et les organismes sociaux visent notamment l'établissement d'interlocuteurs directs au sein des organismes sociaux pour les agents du département.
- ♦ Il y a un enjeu à définir précisément, au sein des institutions et des structures, **le rôle et la finalité de l'intervention des acteurs sociaux et à les équiper en conséquence** (en termes de matériel, d'espace et de temps de réception) afin qu'ils aient les conditions requises pour la bonne réalisation des tâches qui leur sont confiées. Les efforts déployés en réponse aux besoins d'accompagnement numérique des usagers portent le plus souvent sur un renfort, nécessaire, de la formation des agents, et mésestiment les conditions matérielles pratiques indispensables à la bonne réalisation de leur intervention.

- ♦ La participation des professionnels de l'action sociale à un maillage territorial de l'inclusion numérique nécessite de **renforcer leur capacité à évaluer les difficultés numériques et également à mobiliser les compétences ad hoc d'un réseau d'aidants numériques sur le territoire**. Cette perspective suppose chez les différentes catégories de professionnels le développement de la culture et des compétences numériques, et du travail en réseau et partenariat ouvert au champ des médiations numériques.

### Penser l'accompagnement dans l'écosystème local

La plupart des organismes sociaux et des acteurs de l'action sociale de proximité cherchent à prendre en compte l'évolution des demandes qui remontent des terrains en établissant des fonctions et/ou en mobilisant des compétences tournées vers l'aide numérique.

- ♦ Soit par le repositionnement de certains professionnels au sein de leur institution, sous des appellations et statuts non stabilisés : chargé d'inclusion numérique, chargé de prévention et d'accès aux droits, aidant numérique, animateur numérique ;
- ♦ Soit par la mobilisation de volontaires en service civique pour accompagner les usagers à l'utilisation de leurs propres plateformes dématérialisées, ou plus largement dans le développement, voire la consolidation, de leurs pratiques numériques.

**L'inscription de ces rôles professionnels émergents dans les réseaux de l'aide et de la médiation numérique déjà existants sur les territoires est peu développée.** Les acteurs de la médiation numérique sont peu connus des professionnels de l'action sociale (et réciproquement). Pourtant cette articulation paraît essentielle pour couvrir l'hétérogénéité des situations de difficultés numériques et répondre aux différents niveaux de besoins.

La dématérialisation nécessite l'établissement de **deux différents niveaux de réponse ou d'attention**. D'une part les risques de rupture ou de non-recours aux droits constituent **des situations d'urgences administratives** qui nécessitent d'organiser pour ou avec les personnes concernées, la réussite de la démarche administrative. Un second niveau d'attention correspond alors à **la poursuite de l'autonomie numérique** des personnes concernées, c'est-à-dire, à minima, de renforcer la capacité des personnes à faire face aux exigences numériques de la vie sociale, dans ses différents aspects et notamment dans la relation aux administrations.

- ♦ Qu'il soit pensé comme un réseau ou comme un commun, **la structuration de l'aide numérique sur les territoires nécessite de repérer, soutenir**

- ou s'affilier aux initiatives et aux dynamiques locales**, déterminantes pour décrire les conditions d'accès au numérique, les opportunités de formations et de médiations, les vecteurs d'acculturation... Ces spécificités locales qui s'inscrivent dans l'histoire du territoire peuvent relever d'initiatives privées ou publiques, d'actions ou de manifestations culturelles et/ou sociales, de la présence et de l'activité innovante ou facilitante d'individus ou de collectifs...
- ◆ Faire reposer l'aide et la médiation numérique sur des acteurs précaires (CDD, services civiques) comporte un risque, celui de rejouer une nouvelle séquence de l'histoire de **l'accompagnement aux usages technologiques, qui depuis la massification de l'informatique, puis de l'internet,**

**rejoint celle des dispositifs d'insertion et de la précarisation de la jeunesse** [Turet, 2019]. Ce qui a notamment pour effet de produire des formes d'amnésie institutionnelle, et d'empêcher la capitalisation des expériences et des ressources.

- ◆ Un second risque est celui d'une **réduction de l'inclusion numérique à la réussite des démarches administratives**, en faisant de la médiation numérique la « voiture balai » de la société numérique. Si les enjeux de l'accès effectif aux droits rendent nécessaire l'organisation d'une aide aux démarches administratives de proximité, la poursuite de l'autonomie numérique devrait œuvrer pour l'inscription des personnes les plus en difficulté dans le « droit commun » de la médiation numérique.

## Références



CAPACITY [2017]. *Premiers résultats de l'enquête ANR Capacity sur les usages numériques des Français*. M@rsouin-FING.

CAPUNI [2019]. *Accès au numérique des Français et couverture territoriale*. M@rsouin.

COEPIA [2018]. *Trente recommandations pour n'oublier personne dans la transformation numérique des services publics*.

CREDOC [2018]. *Baromètre du numérique*.

Défenseur des droits [2019] *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services public*.

Défenseur des droits [2017]. *Enquête sur l'accès aux droits Volume 2. Relations des usagers et usagers avec les services publics : le risque du non-recours*.

Deporte N. et Mel L. [2017] *quelles compétences numériques ont les français*. M@rsouin.

Mazet, P., Sorin F. [2020]. *Répondre aux demandes d'aide numérique : troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux*. A paraître.

Pasquier, D. [2018]. *L'Internet des familles modestes. Enquête dans la France rurale*, Paris, Presses des Mines, 222 p.

Schneider, M. [2107]. *Les conditions d'adoption du numérique dans le service social. La Revue française de service social : Le travail social à l'épreuve du numérique*.

Sorin F., Mazet, P., Plantard, P. et Vallauri, B. [2019]. *Accès aux droits et lutte contre le non-recours dans un contexte de dématérialisation. Rapport d'accompagnement scientifique du projet LabAccès*.

Turet ; A. [2019], *L'impossible éducation critique et politique au numérique : territoires, dispositifs, métiers et acteurs*, Thèse de Doctorat en InfoCom, Université de Bordeaux.