

Penser les exigences numériques pour favoriser la capacitation

Pierre Mazet

▶ **To cite this version:**

Pierre Mazet. Penser les exigences numériques pour favoriser la capacitation. 2021. halshs-03218652

HAL Id: halshs-03218652
https://shs.hal.science/halshs-03218652

Preprint submitted on 5 May 2021

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Penser les exigences numériques pour favoriser la capacitation

Pierre Mazet

Cet article est extrait du rapport d'accompagnement scientifique du projet LabAccès 2019. Disponible sur le site internet du projet : http://www.labacces.fr

Pour citer cet article : Mazet, P. 2019. Penser les exigences numériques pour favoriser la capacitation. *in* Sorin, F, Mazet, P, Plantard, P & Vallauri B. *Accès aux droits sociaux et lutte contre le non recours dans un contexte de dématérialisation.* Rapport d'accompagnement scientifique du projet #LABAcces. Ti Lab, Askoria, p.51-54.

Ce document est publié sous licence Créative Commons « CC BY-SA » / « Attribution - Partage dans les Mêmes Conditions »
Cette licence vous permet remixer, arranger, et adapter cette œuvre, même à des fins commerciales, tant que vous en accordez le mérite aux auteurs, en citant leurs noms et celui du projet LabAccès accompagné du logo ci-dessous, et que vous diffusez les nouvelles créations issues de cette œuvre selon des conditions identiques. Cette licence est souvent comparée aux licences de logiciels libres, open source ou copyleft.
Toutes les nouvelles œuvres basées sur cette œuvre auront la même licence, et toute œuvre dérivée pourra être utilisée même à des fins commerciales. C'est la licence utilisée par Wikipédia ; elle est recommandée pour des œuvres qui pourraient bénéficier de l'incorporation de contenu depuis Wikipédia et d'autres projets sous licence similaire.

Penser les exigences numériques pour favoriser la capacitation

Pierre Mazet, chercheur en sciences sociales.

Souvent présentée comme un ensemble de ressources et d'opportunités, l'offre numérique prend avec le mouvement de dématérialisation exclusive (« tout numérique ») engagé[1], une dimension contraignante qui pose question, dès lors qu'on l'envisage à partir des individus ne maitrisant pas « l'informatique connectée » (Granjon) ou les usages mobiles d'internet. Si les enquêtes nationales permettent de chiffrer et décrire les populations dites « éloignées du numérique », elles corrèlent en revanche rarement ces données avec les *obligations de connexion* imposées aux publics pour accéder à leurs droits ou effectuer des démarches administratives. Cette mise en correspondance est pourtant essentielle.

Ce n'est qu'en rapportant les « (in)compétences numériques » des individus à ces usages administratifs obligés - qui dépendent de leur situation sociale et de leur éligibilité, actuelle ou potentielle, à des droits[2], qu'il est possible d'estimer l'impact social de la dématérialisation, et les besoins afférents en termes d'accompagnement. Mesurer le taux de démarches réalisées en ligne d'après les connexions sur les plateformes ou s'appuyer sur les déclarations d'enquêtés[3], sans les rapporter aux démarches situées que doivent réellement et concrètement effectuer les usagers, produit nécessairement une approximation découplée de la réalité des besoins.

En ne pensant pas ce *rapport d'usage obligé*, on risque en effet de manquer la production d'une exclusion socio technique par le numérique, pour certaines populations dont le parcours d'accès aux droits se trouve au mieux complexifié, au pire bloqué, par le manque d'habilités numériques ; or, les usagers n'ont aujourd'hui plus le choix de s'approprier ou non les technologies numériques – sauf à rester en dehors de leurs droits.

Il y a par conséquent un enjeu à considérer la connectivité (comme capacité à se connecter) à partir de *cette nouvelle obligation* administrative de connexion, et la dématérialisation à partir des exigences qu'elle impose et non seulement à partir des capacités, ou non capacités, des individus. A retourner autrement dit l'analyse, en la centrant sur *l'incapacitation* produite par les dispositifs plutôt que sur les *(in)capacités* des individus, à l'instar du renversement opéré dans les études portant sur le handicap (disable studies) concluant à une mise en incapacité des individus par un environnement inadapté[4].

De plus en plus, l'exigence de connectivité transforme les conditions de la capacité à accéder à ses droits. Avoir connaissance du droit, se penser éligible et avoir l'intention de le demander ne suffisent plus aujourd'hui pour engager un processus de demande : toute demande de droit, et à terme toute démarche administrative, suppose dorénavant la maitrise première de l'outil numérique.

[1] Le programme Action Publique 2022 , annoncé par le gouvernement en octobre 2017 prévoit la dématérialisation de 100% des démarches administratives. Si le Défenseur des Droits a, à plusieurs reprises, demandé à ce que l'offre numérique d'accès aux démarches puisse systématiquement s'accompagner d'un mode de contact et d'échanges alternatifs, aucun signe n'a pour l'instant été donné en ce sens, et on peut douter que les contraintes budgétaires pesant sur les services et organismes publics favorisent la mise en œuvre de cette préconisation.

[2] Les rares chiffrages réalisés localement, dans des quartiers d'habitat social possédant des indicateurs de précarité élevés, et un fort taux de dépendance aux aides sociale parmi les habitants, atteignent des scores beaucoup plus élevés (39% de non connectés) que les 16% mesurés au niveau national. Voir ANCCAS 2017.

[3] Credoc, et autres ;

[4] Cette vision alternative du handicap, qualifiée de « modèle social » (Oliver, 1990, 1996), a consisté « à mettre l'accent sur l'environnement handicapant plutôt que sur les déficiences individuelles, faisant ainsi de la situation de handicap le résultat d'un processus social interactif et légitimant par-là même l'idée d'une responsabilité collective dans la production et dans la transformation éventuelle des inégalités sociales (de revenu, de mobilité, d'accès à l'éducation et à l'emploi, etc.) liées au handicap. T*errains & travaux* – n° 23 [2013].

C'est ainsi le support matériel du recours lui-même, dans sa dimension technique et cognitive, qui devient un obstacle potentiel et un facteur de non recours : dans nombre de situations, les individus sont placés dans l'impossibilité de demander compte tenu des normes matérielles et comportementales exigées. Cette *mise en incapacité* porte sur toutes les séquences du parcours d'accès au droit : sur le processus de demande, mais aussi sur l'accès à l'information (de plus en plus exclusivement en ligne), le suivi de sa démarche ou encore la prise de rendez-vous ; elle concerne aussi des personnes en capacité d'utilisation (« autonomes numériquement ») mais dépourvues d'équipement ou de connexion satisfaisante, rendant l'engagement de la démarche d'autant plus difficile et son abandon plus probable[5].

En l'état actuel, l'obligation administrative à se connecter est très inégale entre les individus : une personne bénéficiaire de droits sociaux soumis à déclaration de ressources trimestrialisées a mécaniquement davantage l'obligation de se connecter qu'une personne ne percevant pas d'allocations. La connectivité étant socialement distribuée, l'on assiste à ce que l'on nomme une double[6] peine (Credoc 2017, Mazet 2017) : les individus les plus précaires, aussi bien économiquement que sur le plan de l'isolement social (Défenseur des Droits 2017[7]) sont moins connectés alors que, dépendants davantage de droits et prestations sociales, ils sont davantage tenus de le faire.

Objectiver les exigences numériques

Dans un régime de connectivité administrative obligée, il devient par conséquent indispensable d'objectiver les exigences numériques adressées aux publics pour accéder à la gestion de leurs droits.

Ces exigences sont nombreuses, multiples et s'étalent tout au long des parcours d'accès aux droits, depuis la prise de contact ou la recherche d'information jusqu'à la télé-déclaration dans le cadre de l'actualisation de son dossier. En prendre l'exacte mesure est indispensable si l'on veut éviter les situations de non recours, et travailler dans le sens d'une meilleure inclusion numérique.

L'imposition du format numérique dans la relation administrative transforme le processus de demande en immédiate « contre demande » technologique portant des exigences numériques. Engager une démarche (de recherche d'informations, de demande de droit, de suivi de dossier, de prise de rendez-vous, etc.) suppose *préalablement* de maitriser le médium numérique, c'est à dire d'être équipé et d'avoir des « compétences » ou « habilités » numériques. C'est en effet une constante de l'annonce de simplification administrative que d'éluder les exigences (de compétences et d'équipement) portées par la dématérialisation.

Ces exigences sont multiples. Elles sont d'abord financières et matérielles : rappelons qu'en 2018, 14% des français n'ont pas de connexion internet fixe, 25% pas de smartphone et 22% pas d'ordinateur (Credoc). Si un droit à la connexion a pu être évoqué[8], tout comme un droit au maintien de la connexion internet dans le cadre de la Loi Numérique (2016)[9], aucune politique publique d'aide à l'équipement (achat de smartphone ou d'ordinateurs) ou à l'acquisition de forfait internet n'a été mise en place au niveau national. Indépendamment des compétences des individus, toute démarche en ligne suppose pourtant nécessairement de pouvoir accéder à un équipement et/ ou une connexion. Sur ce plan, les inégalités territoriales sont fortes, en

[5] L'accès à une connexion suppose l'existence de lieux d'accès matériel, leur connaissance et un déplacement de la part de l'usager. Ces ressources sont moins nombreuses en milieu rural, et supposent des capacités de mobilité.

[6] Cette peine peut être triple voire quadruple : à la précarité économique et sociale, peuvent ainsi s'ajouter l'analphabétisme ou la non maitrise du français.

[7] « Enquête sur l'accès aux droits Volume 2 - Relations des usagers avec les services publics », Défenseur des droits, mars 2017.

[8] Charte pour l'inclusion numérique et sociale, 2004.

[9] Comme le rappelle le Défenseur des Droits, cette proposition a fait long feu : expérimentée dans 2 départements, elle n'a donné lieu à aucune évaluation ni communication.

particulier pour les zones rurales, moins dotées que les zones denses urbaines.

Elles sont par ailleurs cognitives et culturelles[10]. Contrairement à ce que peut laisser supposer le recensement des opérations administratives dématérialisées, l'utilisation de 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 (donc de le mémoriser et le gérer parmi l'ensemble des mots de passe), et d'avoir une adresse électronique, de savoir l'utiliser et de l'utiliser effectivement.

Ce sont autant d'exigences « secondaires », rarement thématisées, qui rendent pourtant la validation de la procédure aléatoire, le suivi numérique de son dossier complexe, et l'aboutissement de la démarche incertaine. L'obligation d'avoir une boite mail, implicite pour la majorité des démarches, a ainsi entrainé nombre de rupture de droits : souvent ouverts par obligation, par un tiers, mais sans compréhension de son fonctionnement et sans utilisation effective, il n'est pas rare que des publics peu à l'aise dans la manipulation de cet outil manquent des messages indispensables à l'instruction de leur droits, leur renouvellement, ou leur bon versement.

Une utilisation autonome suppose par conséquent des compétences diverses et graduelles selon les taches à réaliser, l'ergonomie des sites et la complexité des droits concernés : rechercher une information ou gérer une demande de dossier complexe à distance n'emportent pas les mêmes exigences de compétences numériques, qui s'éprouvent tout au long des parcours de navigation et d'utilisation des sites.

Enfin, le numérique administratif emporte des exigences spécifiques qui le distingue des autres usages en ligne (loisirs, commerciaux, d'information). D'une part, il demeure rédigé dans une langue administrative, qui peut poser des problèmes de compréhension ; d'autre part, et surtout, la possibilité d'une erreur de manipulation peut en effet avoir des conséquences dramatiques en termes de suspension de droits sociaux (voir rapport du défenseur des droits), souvent indispensables à l'équilibre financier des ménages précaires dépendant du versement des prestations.

Indépendamment des capacités numériques des individus, l'effectuation de démarches administratives en ligne renvoie toujours à un univers cognitif déterminé par la confiance dans l'institution concernée, la compréhension de son fonctionnement, et l'impact potentiel d'une mauvaise manipulation. Cela se traduit par un besoin de réassurance et d'accompagnement, d'autant plus élevé que les individus ne maitrisent pas la rationalité des calculs de droits et dépendent des droits en question. Une enquête menée dans un espace accueil de services de sécurité sociale (CAF), a ainsi montré que 70% des personnes présentes à l'accueil, pour y faire des démarches en ligne, étaient des utilisateurs quotidiens d'internet.

Penser les exigences numériques pour réduire les inégalités numériques

Comme le rappellent les travaux portant critique de la notion « fixiste » de la fracture numérique, qui placeraient les individus de part et d'autre du fossé numérique, des écarts entre groupes sociaux dans les usages d'internet ne signifient pas nécessairement inégalités. Pour qu'un écart statistique devienne une inégalité, il faut que puissent être qualifiés les effets de ces écarts, en termes de

[10] L'examen des compétences numériques a fait l'objet de nombreux travaux, en lien avec la littératie et la culture numérique ; ils distinguent généralement des compétences instrumentales/ matérielles (capacité à savoir utiliser les équipements), des compétences substantielles (navigation, repérage, maitrise des logiciels, tri de l'information, etc.), et des compétences stratégiques/productives (utilisation active des potentialités techniques). Voir aussi, le classement opéré par Nicolas Deporte et Laurent Mell, Marsouin, in « Quelles compétences numériques des français ? », 6 décembre 2017.

désavantage social, discriminations, manque d'opportunités, etc.

Si les inégalités numériques « ne se mesurent pas au nombre de connectés à internet, mais aux *effets* simultanés de la connexion des uns et de la non-connexion des autres. », alors on peut affirmer que la mise en œuvre de la dématérialisation a eu pour effet de générer des inégalités numériques dans l'accès aux droits. D'une part, parce que certains groupes sociaux sont plus dotés que d'autres pour profiter des opportunités (simplification de l'accès, rapidité de traitement, non dépendance aux horaires d'ouverture, etc.) de l'e-administration ; d'autre part, et symétriquement, parce que les publics non ou moins connectés ont objectivement d'avantage de difficultés pour mener à bien leur démarche d'accès aux droits.

Réduire cet effet d'exclusion suppose de prendre au sérieux la mise en capacité numérique des individus en mettant en place des médiations qui permettent un réel apprentissage de la culture numérique. Les travaux de sciences sociales insistent tous sur la dimension itérative des modes d'appropriation des technologies, et sur la dimension dynamique de la fracture numérique, faite de raccrochements permanents « pour maintenir son niveau de maîtrise, de performance et d'intégration sociale face au développement technologique » (Voldoz 2010). Les compétences de bases, nécessaires à l'appropriation des technologies étant socialement distribuées, il est nécessaire pour les plus publics les plus éloignés d'apprendre à apprendre (Brotcorne 2009), donc de disposer d'espaces dédiés, pérennes dans le temps, avec un accompagnement au long cours.

Des formules expresses de médiation à un coup ne permettront donc ni aux individus d'acquérir des compétences numériques stables, ni aux organisations d'autonomiser des usagers, qui reviendront immanquablement demander de l'aide à la première modification de l'interface d'échange.

Pierre Mazet