

Dématérialisation des démarches et accès aux droits sociaux

Synthèse du webinaire du 14 septembre 2023

Ces dix dernières années, les démarches administratives ont été progressivement dématérialisées et se font maintenant pour l'essentiel en ligne. Cette transition est le plus souvent synonyme de gain de temps pour celles et ceux qui en maîtrisent l'usage et disposent des conditions matérielles nécessaires. Elle contribue également à lever les freins liés à la distance en particulier dans les territoires ruraux. En revanche, pour les personnes les plus précaires, l'ajout d'une fracture numérique aux difficultés sociales complique l'accès aux droits. Ce processus tend aussi à modifier l'organisation du travail social et les missions des intervenants sociaux. Ce webinaire a permis de croiser les analyses de différents acteurs et actrices sur ce sujet.

Ce qu'en disent les personnes concernées

« J'habite dans un ancien HLM. Selon la pièce où je vais avec mon téléphone, internet se coupe et je dois tout recommencer. Je n'ai pas les moyens de payer une box tous les mois, en plus des autres factures à payer »

Les membres du **Comité de réflexion à partir de l'expérience directe de la pauvreté et de la précarité du département des Pyrénées-Orientales** ont livré leur témoignage sur les questions d'accès aux droits et sur l'expérience qu'ils font du numérique. Leur intervention soulève notamment des questions d'ordre technique à travers le coût du matériel, de l'accès à internet et plus encore à des outils adaptés : disposer d'un ordinateur ou d'un smartphone avec une connexion stable, pouvoir imprimer certains formulaires ou scanner des justificatifs. L'absence de compétences face au numérique crée de l'incertitude : comment savoir que la démarche a bien été prise en compte, que le traitement du dossier est bien en cours, « *qu'est-ce qui se passe derrière l'ordinateur* » ? A travers leur intervention, ils expriment un renforcement de la solitude et le sentiment de perte d'une partie de leur citoyenneté.

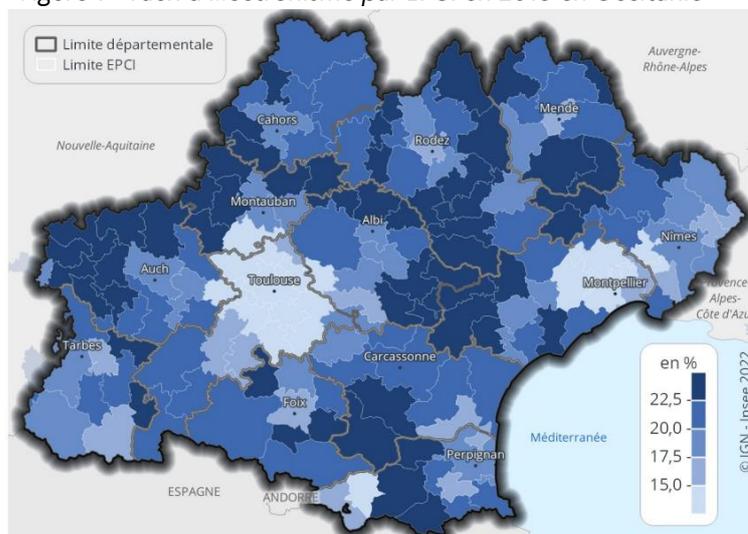
[> consulter les travaux du Comité de réflexion](#)



L'illectronisme : quantification et qualification d'un phénomène

A travers la notion d'illectronisme, l'Insee décrit la situation des personnes qui ne sont pas usagères des outils numériques ou qui en sont usagères mais ne disposent pas des compétences de base. En Occitanie, l'institut estime que 18% des plus de 15 ans sont dans cette situation. L'illectronisme est plus élevé parmi les personnes les plus âgées (45 % des 70 à 79 ans) et les personnes peu ou pas diplômées.

Figure 1 - Taux d'illectronisme par EPCI en 2019 en Occitanie



Champ : individus de 15 ans ou plus, Occitanie

Source : Insee, enquête TIC ménages, 2019

[> consulter le support de présentation de l'Insee Occitanie](#)

Dématérialisation et mutation du travail social

La politiste **Nadia Okbani** analyse la dématérialisation en tant qu'instrument de l'action publique. Cette dématérialisation produit en effet une modification des relations entre l'administration et les citoyens. Ainsi, les missions des guichets d'accueil sont réajustées avec une division du travail d'accompagnement entre les techniciens-conseil (qualifiés, à destination des personnes ayant pris un rendez-vous en ligne) et les conseillers de service à l'utilisateur (peu qualifiés, à destination des personnes n'ayant pas pris de rendez-vous en ligne). Pour les plus précaires, ce détour produit *in fine* un allongement des parcours d'accès aux droits.

Une partie des travailleuses sociales vivent ces évolutions comme un bouleversement de leurs métiers. Elles expriment une altération de leurs relations professionnelles, la disparition de leur fonction de « garantes du lien social » et sont réticentes à prendre en charge le travail « administratif » d'accompagnement aux démarches en ligne.

La dématérialisation a enfin pour conséquence une nouvelle division locale du travail de l'accès aux droits, entre secteur public et secteur associatif (CCAS, associations caritatives ou médiation numérique). Cette nouvelle division peut créer des tensions entre structures qui entrent alors en concurrence pour l'obtention de subventions.

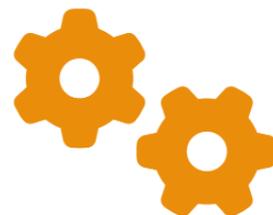
[> consulter l'article de Nadia Okbani](#)



Automatisation à la source, territoires zéro non-recours : quelles solutions pour lutter contre le non-recours ?

Pierre Gravoin, doctorant sur le non-recours au Secours Catholique est revenu sur les enjeux de l'automatisation à la source. Il existe 3 approches différentes de ce projet, soutenu par l'association :

- l'attribution automatique d'un droit aux populations éligibles ;
- la proposition automatique d'un droit aux personnes éligibles ;
- l'information automatique de l'existence d'un droit aux personnes potentiellement éligibles.



Ces différents niveaux d'automatisation dépendent principalement de la qualité des données disponibles. Le projet de « solidarité à la source » du gouvernement doit dans un premier temps permettre le pré-remplissage des déclarations trimestrielles des allocataires du revenu de solidarité active (RSA) et de la prime d'activité.

L'automatisation à la source serait un outil très puissant pour lutter contre le non-recours en faisant connaître les droits, accélérant les démarches et permettant de recentrer les moyens humains sur le traitement des situations les plus complexes. Celles-ci ne pourront en effet pas être traitées de manière automatique, les personnes les plus précaires étant bien souvent inconnues des administrations ou ne « rentrant pas dans les cases » habituelles.

[> consulter le document de travail de Pierre Gravoin et Rémi Le Gall](#)

Mais l'automatisation à la source ne dispensera pas des démarches d'« aller vers ». Le Secours Catholique a ainsi promu les expérimentations « Territoires zéro non-recours ». L'objectif de ces projets est de développer des démarches ciblées pour informer et accompagner les personnes sur leurs droits : accès aux RSA, prime d'activité, APL ainsi que l'accès aux services publics.

Lauréats de l'appel à projet Territoires Zéro Non Recours (TZNR)



En Occitanie, cinq collectivités participeront à l'expérimentation « Territoires zéro non-recours » lancée par le gouvernement en 2023 :

- CC Piège Lauragais Malepère
- conseil départemental de la Haute-Garonne
- CC Astarac Arros en Gascogne
- commune de Montpellier
- CC de la vallée du Lot et du Vignoble

Enfin, l'association **Reconnect** a témoigné des dispositifs déployés par de nombreux acteurs de l'inclusion numérique tels que le coffre-fort numérique ou les ateliers d'accompagnement aux démarches administratives en ligne.

[> consulter le site de l'association](#)