

Numérisation des services au citoyen, une facilitation ?

Par Géraldine Guérillot , Soazig Lalancette , Joël Langonné et Pierre Le Bras

FOCUS

SCOLARITE → Près des deux tiers des internautes français ayant au moins un enfant scolarisé utilisent le numérique pour suivre la scolarité de leurs enfants.

EMPLOI → 77% des internautes (avec et sans emploi) ayant cherché un emploi ces 12 derniers mois l'ont fait par internet. Par ailleurs, concernant précisément les individus internaute et sans emplois, 90% d'entre eux effectue leurs recherches par internet. 81 % d'entre eux estiment que le numérique facilite le processus.

Dans les Zone Rurale Isolée (ZRI), seuls 73% des individus estiment que le numérique facilite le processus de recherche d'emploi. L'enquête révèle en outre que les individus résidant en ZRI et possédant un handicap ont tendance à privilégier la recherche d'emploi par internet, pour 73% d'entre eux, contre 66% pour l'ensemble des habitants de ZRI.

ADMINISTRATION → 80 % des individus concernés par les démarches administratives estiment qu'avec Internet, « c'est plus facile ». Cependant, les individus insatisfaits par la qualité de leur connexion sont plus nombreux à estimer qu'il est « difficile » de déclarer les impôts via le numérique (10 points d'écart à la moyenne).

Depuis le suivi de la scolarité des enfants qui se banalise jusqu'aux démarches administratives, en passant par la recherche d'emploi, il existe tout un pan d'activités qui sont en partie liées avec le service au citoyen et qui sont en voie de dématérialisation.

L'enquête CAPUNI cherche à identifier, mesurer, comprendre dans quelle mesure les citoyens français s'approprient-ils le numérique pour réaliser certaines activités. Cette note s'intéresse au lien entre les individus et la numérisation des services numérisés de l'État. Dans cette synthèse, l'appropriation du numérique par les individus se définit par deux questions clés : l'utilisation du numérique dans la réalisation des tâches administratives et le ressenti de l'individu sur l'apport du numérique dans ces processus.

Le suivi « numérique » de la scolarité des enfants se banalise

S'agissant tout d'abord de la scolarité des enfants, on constate que le numérique tend à se banaliser. Ainsi, un tiers des internautes français ayant au moins un enfant scolarisé favorisent le numérique pour suivre la scolarité de leur(s) enfant(s) tandis que 29 % d'entre eux assurent le suivi autant avec le numérique que sans. Quant aux internautes français, parents d'enfants scolarisés et déclarant éviter le numérique (7 %) ou ne "jamais" suivre la scolarité de leur(s) enfant(s) via le numérique (31 %), ils ont, en général, des enfants scolarisés en maternelle ou en primaire. Il se trouve qu'en maternelle et en primaire, les plateformes de type *Pronote* ne sont pas utilisées comme elles peuvent l'être dans les

collèges et lycées, où l'usage y est généralisé. Aucune disparité territoriale n'est à mentionner dans l'activité de suivi de la scolarité des enfants.

Recherche d'emploi : le numérique devient incontournable

Se passer du numérique devient de plus en plus compliqué pour certaines tâches qui passent presque systématiquement par des services en ligne ou des échanges de courriers électroniques. La recherche d'un emploi fait partie de ces activités proches de la dématérialisation totale.

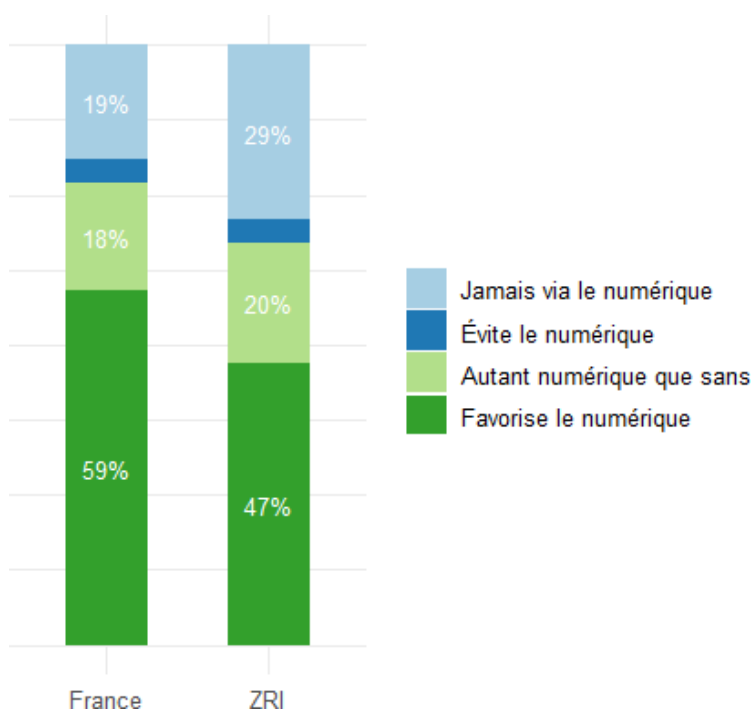
77% des internautes (avec et sans emploi) ayant cherché un emploi ces 12 derniers mois l'ont fait par internet. Par ailleurs, concernant précisément les individus sans emplois, 90% d'entre eux effectuent leurs recherches par internet.

Parmi les internautes concernés par la recherche d'emploi au cours des douze derniers mois, 59 % favorisent le numérique et 18 % panachent leur recherche d'emploi, en mêlant numérique et non numérique. À l'inverse, 4 % des internautes français concernés par la recherche d'emploi déclarent éviter le numérique et 19 % ne jamais l'utiliser pour effectuer cette tâche. L'âge reste discriminant dans le fait de favoriser ou non le numérique, les tranches d'âges les plus jeunes sont plus enclines à chercher un emploi en ligne.

En ZRI, des chercheurs d'emplois moins convaincus par les apports du numérique

En 2019, 81 % des chercheurs d'emploi en France estiment que le numérique facilite le processus, tandis qu'ils ne sont que 73 % en ZRI.

Figure 1 – Recherche d'emploi : le numérique est-il privilégié en France et en ZRI ?





Le fait d’habiter en ZRI a un impact significatif sur le non-recours au numérique dans le cas de la recherche d’emploi. À catégories socio-professionnelles identiques, seules 47% des personnes concernées par la recherche d’emploi et résidant en ZRI favorisent le numérique au cours de la démarche, alors qu’elles sont 59 % parmi l’ensemble des Français (soit 12 points de plus qu’en ZRI).

Ce constat n’est pas fondé sur une difficulté perçue plus marquée pour réaliser la tâche via Internet en ZRI que dans le reste du pays : que ce soit en ZRI spécifiquement ou à l’échelle à nationale ils sont environ 1 sur 10 à éprouver des difficultés avec le numérique pour leur recherche d’emploi.

Il semble qu’en ZRI, les habitants soient moins convaincus par l’apport du numérique dans le cadre de la recherche d’un emploi. De fait, 16 % des internautes résidant en ZRI ayant cherché un emploi dans les douze derniers mois ont mentionné que le numérique ne change rien, contre 10 % à l’échelle nationale.

Finalement, cette enquête montre que 27% des individus chercheurs d’emplois en ZRI ne trouvent pas que le numérique facilite réellement la recherche d’emplois contre 9% à l’échelle nationale.

Recherche d’emploi et handicap

Toujours concernant les démarches de recherche d’emploi, il est à souligner un « effet ZRI » concernant les personnes handicapées. En effet, au sein des ZRI, tout handicap confondu, les internautes handicapés ont plus tendance à intégrer le numérique pour chercher un emploi que les autres habitants de ZRI (73 % contre 66 % — effet modéré). À l’inverse, à l’échelle du pays, les personnes handicapées intègrent moins le numérique pour chercher un emploi que les autres (70 % contre 77 %).

Démarches administratives : vers une dématérialisation complète

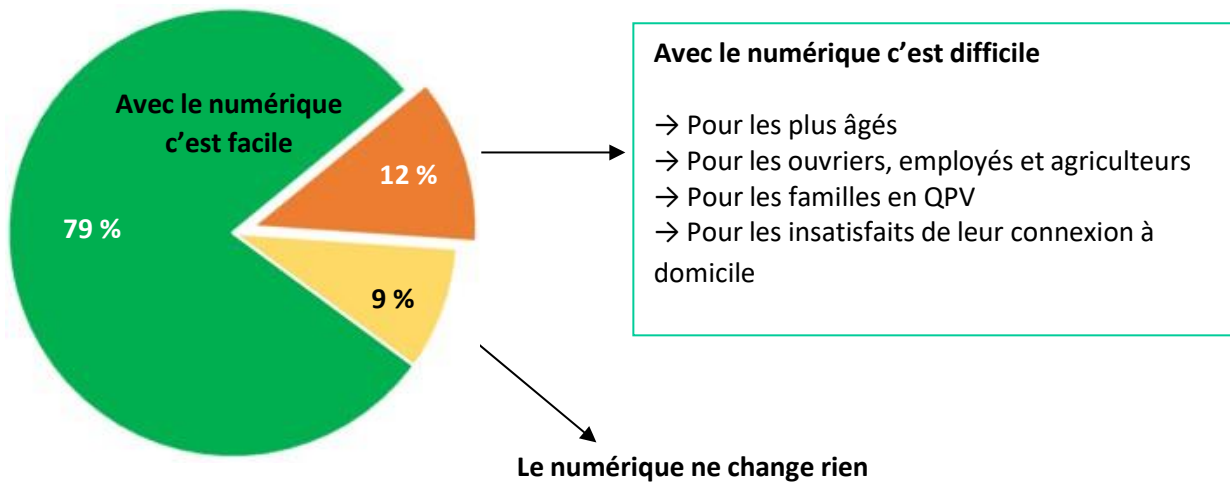
Pour effectuer ses démarches administratives, que ce soit déclarer et suivre ses impôts, faire une demande de prestation et suivre ses dossiers de la CAF ou de la Sécurité Sociale, le numérique est généralisé et même (quasi)obligatoire. S’agissant des impôts par exemple, il faut rappeler que depuis 2019, si la résidence principale des français imposables est équipée d’un accès à internet, la déclaration de revenus doit être réalisée par Internet. Toutefois, Bercy précise : “Si vous estimez ne pas être en mesure de le faire, vous pouvez continuer à utiliser une déclaration papier”.

Peu de progrès depuis 2016

Dans ce contexte, 80 % des individus concernés par les démarches administratives estiment qu’avec Internet, « c’est plus facile ». De l’autre côté du spectre, ils sont 10 à 12 % à éprouver des difficultés à réaliser leurs démarches en ligne. Cette proportion n’a pas connu d’évolution significative depuis 2016, quand 13 % des Français estimaient « plus difficile » la réalisation des démarches administratives avec le numérique.

À nouveau, la fracture générationnelle fait partie des facteurs explicatifs les plus notables : les tranches d’âges les plus âgées expriment en général plus de difficultés. Les ouvriers (pour les impôts, CAF et Sécurité Sociale), les employés (pour les impôts) et les agriculteurs (pour la Sécurité Sociale) sont également plus concernés par les difficultés engendrées par le numérique dans la réalisation de certaines démarches administratives.

Figure 2 – Les démarches administratives : qui éprouve des difficultés à les réaliser en ligne en 2019 ?



Une question de débit ?

Par ailleurs, un autre facteur explicatif est mis en évidence : la perception de la qualité du débit des usagers à leur domicile. En effet, 22 % des individus insatisfaits de la qualité de leur connexion à domicile pour effectuer ce type d'activités (modalité « mauvaise connexion ») ont répondu que c'était « difficile avec le numérique » de déclarer leurs impôts (10 points d'écart à la moyenne). A priori, il ne s'agit pas d'une non maîtrise de telle ou telle plateforme dédiée.

ZRI et QPV : des effets contraires

Les habitants des QPV ont, quant à eux davantage tendance à estimer que les démarches administratives sont plus difficilement réalisables via Internet. Ceci est d'autant plus marqué au sein des foyers de plus de deux personnes en QPV et plus spécifiquement dans le cas des démarches propres aux impôts et à la Sécurité Sociale. A contrario, en ZRI, les internautes jugent que le numérique facilite la réalisation des démarches liées aux impôts et à la Sécurité Sociale. C'est moins le cas dans les zones plus urbanisées. Bien que significatifs, ces effets demeurent modérés.

Pour conclure, l'enquête révèle que les pratiques numériques sont généralisées et quasi-obligatoires. Cependant, si l'on affine l'observation, des différences notables apparaissent (parfois de manière contradictoire) liées au territoire de résidence des individus mais aussi à leurs perceptions du débit.

Annexes

L'enquête CAPUNI : objectifs, déroulement et méthode

L'enquête téléphonique CAPUNI s'est déroulée du 21 janvier au 17 juin 2019, elle a été assurée par notre partenaire panéliste, l'entreprise morbihannaise Tryom.

Elle a permis la collecte de 7500 réponses de Français issus de la population métropolitaine des 18 ans et plus. L'échantillon obtenu inclut deux sur-échantillons géographiques correspondant spécifiquement aux individus des régions Bretagne et Bourgogne-Franche-Comté. En plus de rendre compte d'une photographie des usages numériques des Français et des habitants des deux régions administratives citées, l'enquête CAPUNI a pour visée d'étudier l'influence ou non sur les usages numériques du fait de résider dans des zones définies comme « éloignées du numériques » parmi lesquelles nous identifions les ZRI (zones rurales isolées des grands pôles urbains) et les QPV (quartiers prioritaires des villes). Dans cette perspective, ces populations bénéficient de sur-échantillons spécifiques.

L'échantillon national et celui des ZRI ont été collectés puis redressés afin d'assurer une représentativité du point de vue de plusieurs critères. À cet effet la méthode des quotas a été employée en tenant compte des critères suivants : la région d'appartenance, la taille de l'unité urbaine de résidence (uniquement l'échantillon national), l'âge croisé au sexe et la catégorie socioprofessionnelle de l'individu interrogé.

Les thématiques abordées dans le questionnaire sont : la connectivité et l'équipement numériques, la diversité et l'intensité des usages, les compétences numériques, les attitudes et représentations vis-à-vis du numérique et le pouvoir d'agir.

Matériel et méthode mobilisés dans ce document

Dans cette synthèse, nous nous focalisons sur l'échantillon de France métropolitaine regroupant 4020 individus à partir duquel sont produits les résultats barométriques. Les échantillons des ZRI (1500 individus) et des QPV (2000 individus) sont également intégrés dans l'analyse lorsqu'on cherche à mesurer l'impact de résider dans ces zones sur les aspects d'intérêt.

Pour ce faire, des modèles économétriques de régressions logistiques sont mis en œuvre, contrôlés par un certain nombre de variables socio-démo-économiques, afin de connaître les réels effets discriminants sous-jacents de chaque comportement étudié. Les modèles retenus pour l'interprétation sont issus d'une sélection de variables basée sur une procédure pas à pas (*stepwise*) permettant d'obtenir un sous-ensemble de variables constituant un modèle parcimonieux au fort pouvoir explicatif (au regard du critère de l'Akaike qui est minimisé dans cette procédure de sélection). De plus, les modèles finaux ont été soigneusement contrôlés du risque de multicolinéarité entre les facteurs explicatifs par mesure du facteur d'inflation de la variance (*variance inflation factor*) pour chaque variable explicative.

Par ailleurs, les résultats issus des tris à plat ou croisés de certaines questions, énoncés sous forme de pourcentages, sont à entendre en tenant compte d'un niveau de confiance de 95 % et d'une marge d'erreur de 2 %.