

Mémo n°2: Pourquoi les gens renoncent aux démarches administratives en ligne ? Un problème matériel et social avant tout !

Mais pourquoi renoncer aux démarches administratives en 2021 ? Si les gouvernements successifs s'évertuent à dire que la dématérialisation des procédures administratives est un outil qui peut renforcer l'accessibilité, la réalité semble bien différente. En 2022, [une étude de l'INSEE](#) permet de répondre partiellement à cette question.

Ainsi **une personne sur trois déclare avoir renoncé au moins une fois à une démarche en ligne au cours de l'année, notamment les plus âgés et les plus modestes**. Si les trois quarts de ces personnes ont pu effectuer cette démarche d'une autre manière, **un quart a renoncé définitivement à l'accomplir**.

Aussi, il y aurait un **lien fort entre les privations matérielles et sociales et difficultés à faire des démarches administratives**. Enfin, il y a une sur-représentation des personnes rencontrant des difficultés à faire des démarches dans l'ensemble des personnes déclarant devoir faire des privations.

En période de projet de loi de financement de la Sécurité sociale et de loi de finances, il nous faut nous rappeler que l'accessibilité aux démarches administratives est une question de service public !

Les points importants à retenir

- **1/3 des individus** ont renoncé au moins une fois à une démarche administrative en ligne (notamment les plus âgés et les plus modestes)
- 33% des personnes majeures n'ont fait aucune démarche en ligne (30% préfèrent les courriers, 26% être sur place, 24% manque de connaissances informatiques)
- **29,1% des personnes qui ont renoncé l'ont fait parce qu'elles trouvaient les démarches en ligne trop complexes**, 25,7% parce qu'elles ne s'en sentaient pas capable...
- Les difficultés liées aux démarches administratives sont multiples : **délais d'attente trop longs (40,3%), interlocuteur incompetent (35,6%), difficulté à comprendre la procédure (29,9%), etc.**
- Il y a un lien entre **situation sociale et incapacité à faire des démarches administratives en ligne**.

Quel renoncement aux démarches administratives en ligne en 2021 ?

En 2021, 67 % des personnes de 18 ans ou plus résidant en France métropolitaine déclarent avoir effectué au moins une démarche administrative en ligne au cours des douze derniers mois. Cette proportion a doublé en dix ans.

33 % des personnes majeures n'ont fait aucune démarche en ligne auprès d'une administration au cours de l'année. Les raisons invoquées pour expliquer l'absence de démarche en ligne témoignent entre autres d'une gêne avec la dématérialisation :

- 30 % déclarent préférer transmettre les formulaires par courrier,
- 26 % disent se rendre directement sur place pour effectuer les démarches
- 24 % déclarent manquer des connaissances informatiques nécessaires.

En 2021, 32 % des personnes de 18 ans ou plus vivant en France métropolitaine déclarent avoir renoncé au moins une fois à une démarche administrative en ligne au cours des douze derniers mois (elles ont pu renoncer à certaines démarches en ligne mais aller au bout d'autres). $\frac{3}{4}$ des 32% ont choisi une autre méthode que la dématérialisation pour régler leurs problèmes et gérer leurs demandes.

8% de la population totale a renoncé définitivement à accomplir des démarches administratives.

Complexité et sentiment d'incapacité comme causes premières du renoncement

Si les individus déclarent comme cause première du renoncement un problème lié à leur connexion internet, les deuxième et troisième raisons invoquées sont bien la complexité des démarches en ligne et le sentiment d'incompétence ou d'incapacité des individus vis-à-vis de l'outil en ligne. Sous couvert d'une accessibilité plus grande, la généralisation des procédures dématérialisées aurait donc des effets pervers ?

TABEAU 1 : RAISONS INVOQUEES POUR EXPLIQUER LE RENONCEMENT AUX DEMARCHES ADMINISTRATIVES EN LIGNE EN 2021

| Raisons Invoquées | Pourcentage |
|---|-------------|
| Internet en panne | 30,2 |
| Démarches trop complexes | 29,1 |
| N'a pas essayé car s'en sentait incapable | 25,7 |
| N'a pas eu de réponse de l'administration | 12,9 |
| N'a pas pu obtenir d'aide | 11,4 |
| N'a pas d'accès à un ordinateur ou à internet | 10,6 |
| Cela n'en valait pas la peine | 6,4 |
| Autre raison | 16,9 |

Source : INSEE, enquête TIC 2021

Les difficultés liées aux démarches administratives ne sont pas seulement liées à la généralisation des demandes en ligne. **Elles proviennent aussi de manque d'interlocuteur et surtout d'interlocuteurs compétents**, ou à l'attente trop longue du fait d'un manque de personnel. La complexité des procédures intervient en troisième position des difficultés rencontrées lors de demandes administratives.

TABEAU 2 : TYPES DE DIFFICULTES RENCONTREE LORS DE DEMARCHES ADMINISTRATIVES

| Type de difficulté | Pourcentage |
|-----------------------------|-------------|
| Délais d'attente trop longs | 40,3 |

| | |
|--|------|
| Pas pu obtenir un interlocuteur ou interlocuteur incompetent | 35,6 |
| Procédure trop difficile à comprendre | 29,9 |
| Nombre de pièces justificatives trop important | 24,8 |
| Pas suffisamment d'informations | 22,6 |
| Pas accès à Internet ou incapable de se servir du site | 11,6 |
| Pas de services administratifs à proximité | 11,5 |
| Incompréhension ou non lecture du français | 3,8 |
| Coûts de dossiers, de déplacement trop élevés | 3,0 |
| Autre raison | 21,7 |

Source : INSEE, enquête TIC 2021

En ce qui concerne les données présentées par ce tableau, **35,6%** pensent ne pas avoir obtenu le bon interlocuteur lors de leur demande ou le jugent incompetent. Aussi, L'INSEE précise que cette difficulté est **surtout citée lors d'une demande de prestation sociale** ou destinée à saisir des instances afin de faire valoir ses droits.

24,8 % relèvent un trop grand nombre de pièces justificatives à fournir, cette source de complexité étant notamment avancée lors d'une **demande de reconnaissance de handicap**.

TABLEAU 3 : NOMBRE DE PRIVATIONS DECLAREES PAR LES PERSONNES AYANT RENCONTREES DES DIFFICULTES ADMINISTRATIVES

| Nombre de privations | Population ayant rencontré des difficultés dans les démarches | Ensemble des personnes de 18 ans et plus |
|----------------------|---|--|
| 0 | 52,6 | 62,2 |
| 1 ou 2 | 18,4 | 18,3 |
| 3 ou 4 | 10,6 | 8,9 |
| 5 ou 6 | 7,6 | 5,1 |
| 7 ou plus | 10,8 | 5,5 |

Source : INSEE, enquête SRCV 2021

Lecture : 10,8 % des personnes ayant rencontré des difficultés dans leurs démarches administratives déclarent au moins 7 privations, contre 5,5 % de l'ensemble des personnes de 18 ans ou plus.

Ce tableau est extrêmement important. Il indique qu'il y a un lien entre les privations¹ matérielles et sociales et difficultés à faire des démarches administratives. Il y a une sur-représentation des

¹ L'indicateur de privation matérielle et sociale de l'Union européenne est défini comme la part de personnes vivant en logement ordinaire ne pouvant pas couvrir les dépenses liées à au moins cinq éléments de la vie courante sur treize considérés comme souhaitables, voire nécessaires, pour avoir un niveau de vie acceptable. Les privations prises en compte sont les retards de paiement (loyer, facture ou emprunt), les difficultés pour raison financière à chauffer le logement, s'offrir une semaine de vacances dans l'année, remplacer des meubles abîmés, manger de la viande ou du poisson tous les deux jours, disposer d'une voiture personnelle, s'acheter des vêtements neufs, avoir deux bonnes paires de chaussures, se payer des activités de loisirs, se réunir avec des amis autour d'un repas ou un verre, accéder à internet, dépenser une petite somme pour soi et faire face à des dépenses inattendues.

personnes ayant des difficultés à faire des démarches dans l'ensemble des personnes déclarant devoir faire des privations.

Enfin, **le développement des procédures dématérialisées pour les demandes administratives ne profite qu'à ceux qui en ont le moins besoin.** Elles sont rendues plus accessibles pour les personnes n'ayant pas de problèmes importants. Les personnes qui auraient besoin d'une aide et d'un suivi important se retrouvent incapables de faire les demandes en ligne ou ne disposent tout simplement pas des outils nécessaires (Internet et ordinateurs disponibles).

Il s'agit bien d'un problème d'actualité, le [sous-effectif dans les caisses de Sécurité sociale retardant](#) le traitement des dossiers de demande d'arrêt maladie, de versement d'allocations diverses ou de départ à la retraite.

La CGT demande le remplacement de tous les agents partis à la retraite ou qui ont démissionné à cause des conditions de travail dégradées et des embauches pour traiter les milliers de dossiers en souffrance.

Montreuil, 11 octobre 2022