

La transition numérique, menace ou opportunité pour le recours aux droits sociaux ?

Etude des usages de personnes âgées et de personnes en situation de précarité en
Région Hauts-de-France

Résumé

Cette étude commanditée par la Direction Régionale de la Jeunesse des Sports et de la Cohésion Sociale (DRJSCS) des Hauts-de-France propose une réinterprétation sociologique de l'apparition de « l'illectronisme », en tant que nouvelle problématique sociale, symptomatique d'une société en pleine transition numérique.

Reposant sur une enquête qualitative réalisée sur trois territoires des Hauts-de-France (l'EPCI Lens-Liévin, la Métropole amiénoise et la Thiérache) et auprès de 47 enquêtés, ce travail de recherche met en évidence la manière dont la dématérialisation administrative redéfinit les conditions d'accès aux services publics et l'accès aux droits sociaux de deux publics jugés « vulnérables » face à la fracture numérique : les personnes âgées et les personnes en situation de précarité.

Ce rapport propose une déclinaison des usages numériques de ces personnes et relaie les perceptions de l'e-administration exprimées par les enquêtés. Enfin, l'analyse met en évidence les facteurs de risque de non-recours aux droits sociaux inhérents à l'usage de l'e-administration et révèle les stratégies mises en œuvre par les usagers pour pallier ces risques.

Se voulant force de propositions, cette étude énonce un certain nombre de préconisations pour tendre vers une transition numérique des services publics la plus inclusive possible.

Mots clés : fracture numérique ; non-recours ; vulnérabilité ; e-administration ; illectronisme ; vieillesse ; précarité ; inclusion numérique ; dématérialisation