

## « L'inclusion numérique : un investissement rentable »

Étude réalisée par WeTechCare

avec l'appui du mécénat de compétences de Capgemini Consulting

Décembre 2017



39 % des Français disent encore avoir des craintes à l'idée d'effectuer la plupart de leurs démarches en ligne. Emmaüs Connect, WeTechCare et Capgemini Consulting ont noué un partenariat pour explorer de nouvelles options permettant de réduire la fracture numérique. Ce partenariat, inédit, permet de croiser l'expérience des acteurs de terrain et une vision panoramique des problématiques qui traversent les principaux réseaux de service public.

WeTechCare, fort de son expérience aux côtés des publics en difficulté avec le numérique et Capgemini Consulting, dont les interventions sont au cœur des enjeux des acteurs du service public (Pôle emploi, CNAF, CNAMTS, hôpitaux...) ont croisé leurs expertises pour évaluer les moyens à mobiliser dans un dispositif d'accompagnement massif des publics concernés et le retour sur investissement d'une telle démarche d'inclusion numérique.

Cette étude souligne que l'inclusion numérique, au-delà d'une nécessité pour la cohésion sociale, peut être un investissement rentable.

Cette étude établit également que l'inclusion numérique ne peut se résoudre au moment de la distribution des services numériques, mais doit être intégrée en amont dans la conception même de ces services et être complétée par des actions de formation graduée. Bien que coûteux, un investissement de ce type se révèle payant dès le moyen terme si l'on tient compte de façon transversale des gains pour les acteurs publics (Impôts, Ministère de l'Intérieur, les mairies, etc.).

## Notre société sera inclusive si elle prend en compte les besoins de la population en difficulté avec le numérique

L'accélération de la transition des services publics français vers le « tout numérique » est synonyme de simplification et de gain de temps pour la plupart des usagers. Plusieurs enquêtes ont montré que la France est bien positionnée en Europe dans la construction d'une offre de services dématérialisés aux citoyens.

Pour accélérer les transformations associées à cette évolution, les grands réseaux de service public sont amenés à mettre en place des stratégies mêlant incitations et contraintes pour orienter l'utilisateur prioritairement vers les services en ligne (drive to web). Cette évolution emporte un risque d'exclusion de certaines populations : 39% des Français se disent inquiets à l'idée de devoir effectuer des démarches administratives en ligne<sup>1</sup> ; 31% ne se sentent pas compétents pour utiliser un smartphone<sup>2</sup> ; 12% ne disposent pas d'une connexion internet<sup>3</sup>. Au final, un tiers des français estime qu'un accompagnement dans un lieu dédié est le plus adapté pour maîtriser les usages numériques.

Le risque d'exclusion numérique recouvre des réalités variées, mises en lumière par les travaux sur le terrain d'Emmaüs Connect et de WeTechCare, qui distinguent 3 profils-types d'utilisateurs aux besoins d'accompagnement différents, comme l'illustre le schéma ci-après :

- Les « **avancés** » (environ 14% de la population), qui possèdent un équipement et des compétences numériques de base mais qui ne les mobilisent pas de manière optimale par peur de « mal faire » ou par préférence pour les interactions en face à face
- Les **débutants et intermédiaires** (environ 19%), qui disposent de compétences numériques faibles et ne se connectent que rarement à Internet
- Les **exclus** (environ 7%), qui n'ont aucune autonomie dans l'utilisation des outils numériques, parfois du fait de situations particulières comme un handicap lourd ou l'illettrisme.

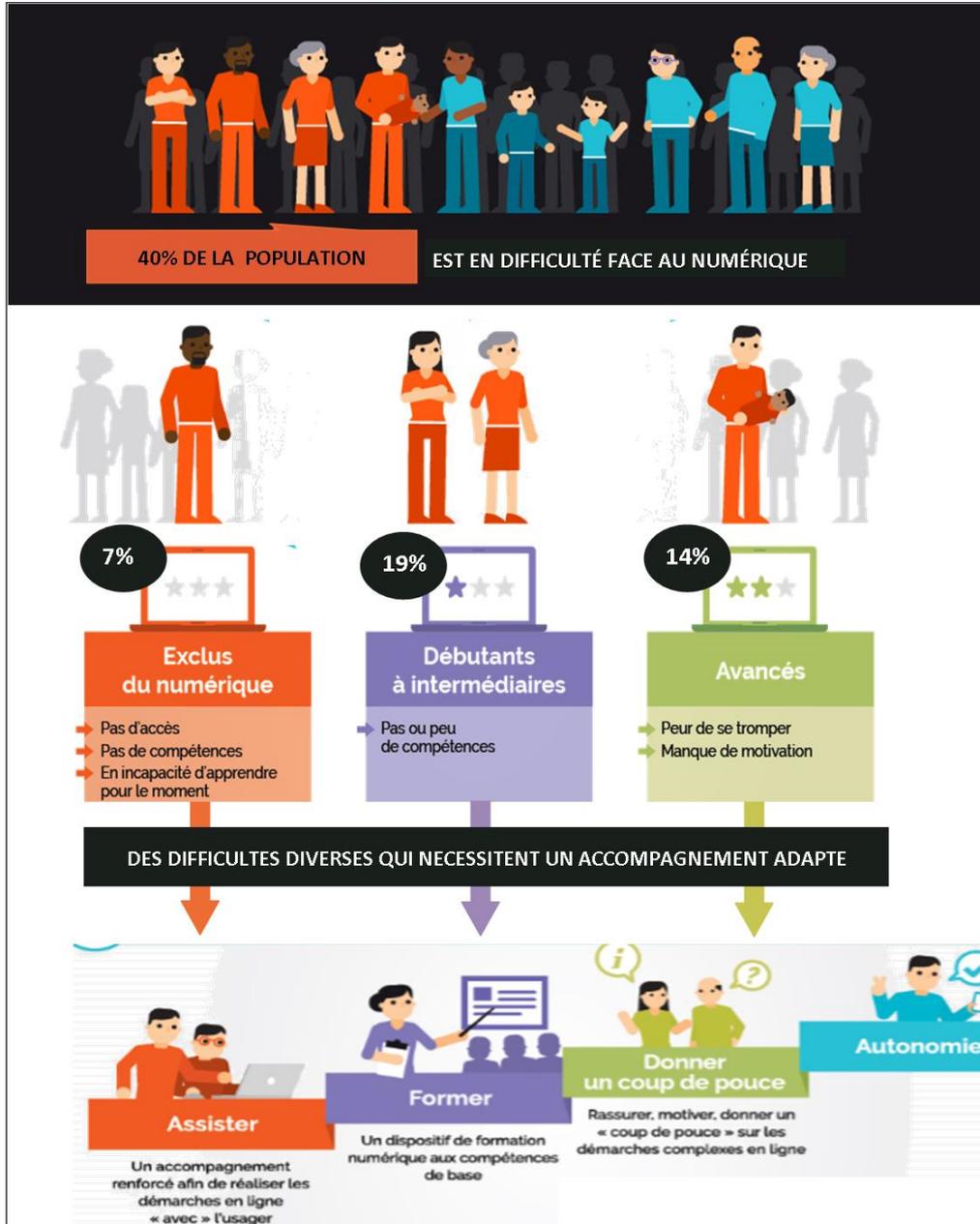
---

<sup>1</sup> Baromètre du numérique CREDOC 2016

<sup>2</sup> ARCEP, baromètre du numérique 2017

<sup>3</sup> ibid.

**Les français en difficulté avec le numérique :  
des réalités diverses qui nécessitent un accompagnement adapté**



## Investir 1Md€ dans un dispositif massif et mutualisé d'accompagnement des publics est rentable au bout de 4 ans

L'étude menée par WeTechCare avec le soutien de Capgemini Consulting est fondée sur des métriques issues de nos expériences respectives ainsi que des extrapolations. Elle couvre un **périmètre large de 11 opérateurs et de 16 procédures**<sup>4</sup>, dans plusieurs champs d'intervention de l'action publique (aide sociale, sécurité sociale, déclaration de revenu...). Sans être exhaustif, cet échantillon est représentatif.

Les coûts totaux de mise en œuvre sont évalués à **1,05 Md€ sur 6 années**.

Le dispositif d'accompagnement et de formation des publics en constitue la part prépondérante. Il s'agit :

- d'aider les « avancés » à franchir le pas du numérique par un coup de pouce et la mise à disposition de tutoriels ou de formations en ligne visant à les rassurer et à les motiver
- d'accompagner les « débutants et intermédiaires » en combinant formations présentielles et aide en ligne personnalisée pour accroître fortement leur autonomie numérique
- de garantir l'accès au droit des « exclus » en réalisant les démarches en ligne « avec » les usagers.

Nous avons également tenu compte de :

- la dépense initiale pour adapter l'ergonomie des sites des opérateurs, concevoir les parcours de formation et communiquer auprès des publics visés.
- la mobilisation de ressources pour assurer la coordination de l'ensemble des acteurs mobilisés au niveau national, au sein des opérateurs et à l'échelle locale.

Les gains considérés proviennent d'une augmentation de l'usage des procédures dématérialisées qui permettent aux opérateurs et ministères d'améliorer leur productivité. Sur la base des différents programmes de transformation digitale que nous avons conduits pour le compte des opérateurs, **ces gains sont estimés à 462M€ par an**, ce qui correspond en moyenne à l'usage de 4 démarches administratives en ligne supplémentaires par usager et par an.

Pour évaluer le retour sur investissement, nous nous sommes projetés dans un scénario de déploiement sur 4 ans pour toucher l'ensemble des publics ciblés. La première année constitue une phase d'amorçage où le dispositif monte en puissance. Nous avons également considéré que la mise en œuvre est progressive et les gains se concrétisent sur la durée.

---

<sup>4</sup> Pôle emploi : Création de dossier, Demande d'allocation | CNAF : Dossier RSA socle, Prime d'activité, Demande d'APL, Suivi de dossier | CNAV : Demande de retraite en ligne | Ville de Paris : Accès aux aides facultatives | MSA : Demande de remboursement | Préfectures : Prise de rendez-vous | DGFiP : Déclaration de revenus | CPAM : Demande de carte vitale, Suivi de dossier | Ministère de la justice : Accès au bâtonnier | Ministère du logement : Demande SNE | ANAH : Demande d'aide en ligne

En tenant compte de ces hypothèses, **il en résulte un retour sur investissement au bout de 4 ans**, les gains devenant très significatifs à moyen terme.

Cette étude fait apparaître qu'**une démarche mutualisée entre les grands acteurs des services publics et pilotée nationalement est susceptible d'assurer un retour sur investissement avec une réelle efficacité** puisqu'elle permet d'accompagner les populations concernées vers l'autonomie numérique de manière durable et transversale pour l'ensemble de leurs relations avec l'administration.