

Médiation numérique par les pairs contre le non-recours aux droits des aînés

Elisa Chanial

DANS **RETRAITE ET SOCIÉTÉ 2021/3 N° 87**, PAGES 221 À 230

ÉDITIONS **CAISSE NATIONALE D'ASSURANCE VIEILLESSE**

ISSN 1167-4687

DOI 10.3917/rs1.087.0221

Date de mise en ligne : 05/01/2022

Article disponible en ligne à l'adresse

<https://shs.cairn.info/revue-retraite-et-societe-2021-3-page-221?lang=fr>



Découvrir le sommaire de ce numéro, suivre la revue par email, s'abonner...
Scannez ce QR Code pour accéder à la page de ce numéro sur Cairn.info.



Distribution électronique Cairn.info pour Caisse nationale d'assurance vieillesse.

Vous avez l'autorisation de reproduire cet article dans les limites des conditions d'utilisation de Cairn.info ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Détails et conditions sur cairn.info/copyright.

Sauf dispositions légales contraires, les usages numériques à des fins pédagogiques des présentes ressources sont soumises à l'autorisation de l'Éditeur ou, le cas échéant, de l'organisme de gestion collective habilité à cet effet. Il en est ainsi notamment en France avec le CFC qui est l'organisme agréé en la matière.



point sur

Médiation numérique par les pairs contre le non-recours aux droits des aînés

Une expérience dans les quartiers
prioritaires de la politique de la ville

Élisa Chaniel (doctorante en sciences de gestion, laboratoire de recherche en sciences de gestion Panthéon-Assas [Largepa], université Paris 2, Panthéon-Assas ; directrice de l'Union nationale des retraités et des personnes âgées [UNRPA], Paris)

Les habitants âgés du quartier du Grand Belleville, à Paris, sont confrontés à une fragilité monétaire et sociale qui s'accompagne de pratiques numériques restreintes. Dans ce cadre, la numérisation des administrations peut être un facteur supplémentaire d'exclusion et de non-recours aux droits sociaux. Comment favoriser, alors, une appropriation du numérique, afin de réduire le non-recours aux droits dans ce quartier ?

Cet article présente la démarche et les principaux résultats d'une recherche participative menée en 2018 et en 2019 au sein de l'Union nationale des retraités et des personnes âgées (UNRPA) de Paris, dans le quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV) du Grand Belleville. Celle-ci avait pour objectif de comprendre comment et dans quelle mesure la participation à un parcours de médiation numérique par les pairs conduit à une meilleure sollicitation en ligne des droits à la retraite ou aux aides financières facultatives mises en place par le centre d'action sociale de la ville de Paris (CASVP). Après avoir présenté les spécificités de ce quartier, emblématique de la difficulté d'accès aux droits, l'article présente la démarche mise en place, puis les principaux résultats :

un accès aux droits favorisé, un parcours dans l'usage du numérique moins standardisé, et un lieu de sociabilité.

Constat : un quartier emblématique de la difficulté d'accès aux droits par le numérique

Un quartier pauvre qui vieillit

Le Grand Belleville, à cheval entre les X^e, XI^e et XX^e arrondissements de Paris, est un quartier relativement homogène en termes d'habitat, de densité de population et de caractéristiques socio-économiques. Avec 32 000 habitants dans 800 immeubles d'habitation, le quartier compte 23 % de logements sociaux (Apur, 2010). Les indicateurs de précarité montrent qu'un habitant sur cinq est à bas revenus (Adil, 2019), soit deux fois plus que la moyenne parisienne ; le chômage y est également plus fréquent : la part d'actifs inoccupés s'élève à 24 % dans ce quartier, contre 16 % à Paris (Apur, 2019a). La structure socio-économique du quartier est marquée par une proportion importante d'employés (30 %) et d'ouvriers (10 %). Le nombre de bénéficiaires du RSA est deux fois supérieur à la moyenne parisienne (13 % versus 6 %) [Apur, 2019b].

Le vieillissement important au sein des QPV est documenté depuis le début des années 2000 (CGET, 2017) ; il est en moyenne plus marqué à Paris (17 % de personnes âgées de 65 ans ou plus) que dans le reste de la France (14 %) [Apur, 2019a]. Ainsi, 7 % des Parisiens de 65 ans ou plus bénéficient de l'allocation de solidarité aux personnes âgées (Aspa, ancien minimum vieillesse) contre 5 % des Franciliens. Par rapport à la moyenne parisienne, les bénéficiaires de l'Aspa sont en plus grand nombre dans le XX^e arrondissement (Apur, 2012). Dans ce quartier, le vieillissement se déroule donc davantage en situation de pauvreté monétaire.

Enfin, ce quartier est marqué par les situations particulières de vieillissement des personnes immigrées : leurs parcours sont caractérisés par des difficultés liées à la maîtrise de la langue et à la régularisation de leur séjour, ce qui peut freiner le recours aux aides et aggraver les ruptures de droits sociaux.

Un déficit d'accès à l'offre publique administrative

Les administrations, afin d'améliorer leur efficacité et de simplifier les démarches des particuliers et des entreprises grâce à internet, ont progressivement dématérialisé les procédures. Ainsi, la demande de retraite en ligne, mise en place en 2017, représentait environ un tiers des dépôts de dossiers au régime général en janvier 2019.

Cependant, le développement de l'accès numérique aux services publics induit une fermeture ou une moindre disponibilité des guichets d'accueil administratifs. Par exemple, le nombre des accueils de la Caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav) diminue : au moment de l'enquête, il existait 31 agences instructrices en France, contre 170 au début des années 2000 (Cours des comptes, 2019).

Or, en situation d'isolement, les pratiques numériques sont restreintes (Petits Frères des pauvres, 2018), tout particulièrement pour les personnes confrontées au manque d'autonomie numérique, c'est-à-dire à l'absence de possibilités d'accès aux outils numériques (dont l'équipement) et à la maîtrise de ceux-ci. De plus, les difficultés liées à l'expression écrite et orale des personnes âgées, notamment immigrées, constituent une barrière supplémentaire pour l'accès aux droits via ces outils. La numérisation des administrations apparaît alors comme un facteur d'exclusion et de non-recours aux droits sociaux (Revil & Warin, 2019) pour ceux qui cumulent précarité sociale et précarité numérique, alors même que les enquêtes du Défenseur des droits (Défenseur des droits, 2020) préconisent de conserver plusieurs modalités d'accès aux services publics. Cela confirme la nécessité d'une politique de la ville portant une attention particulière au processus d'exclusion numérique, processus multifactoriel et dont l'âge n'est qu'un des déterminants. En complément, le Défenseur des droits (*ibid.*) préconise de renforcer la complémentarité entre travailleurs sociaux et intervenants bénévoles pour favoriser l'accès aux droits. C'est dans ce cadre que s'inscrit cette recherche participative menée au sein de l'UNRPA, association particulièrement sollicitée sur les problèmes d'exclusion numérique des personnes âgées (encadré 1).

ENCADRÉ 1

Présentation de l'UNRPA

L'Union nationale des retraités et des personnes âgées (UNRPA), précédemment dénommée « Union des vieux de France » (UVF), est créée en 1945. Comptant aujourd'hui plus de 100 000 adhérents, et présente dans toutes les régions françaises, elle promeut la solidarité et défend les intérêts des personnes âgées et des retraités.

La fédération de Paris existe depuis 2009, et se situe dans le quartier « politique de la ville » du Grand Belleville. Elle encourage la santé et la solidarité pour lutter contre la précarité sanitaire et sociale des personnes âgées défavorisées. Elle compte 280 adhérents, et est reconnue pour son action par les pouvoirs publics.

Cette association agit sur les problèmes d'exclusion numérique des personnes âgées. En 2019, elle a ainsi reçu 1 400 demandes d'accompagnement administratif. Sur ces demandes, 70 % concernaient l'utilisation du numérique pour initier ou finaliser une démarche administrative ; la moitié d'entre elles portait sur le suivi en ligne d'une démarche déjà commencée de façon classique, un tiers, sur une première demande en ligne, et le reste, sur la création d'une adresse mail. ■

Démarche : construire un parcours de médiation par les pairs

Accompagnement administratif ou médiation numérique par les pairs

L'enquête, qui s'est déroulée de septembre 2018 à septembre 2019, dans un local de l'UNRPA en pied d'immeuble dans le Grand Belleville, évalue l'effet d'un accompagnement par les pairs comparativement à un accompagnement administratif classique.

Deux types d'accompagnement sont mis en regard : deux groupes « Intervention », dans lesquels l'accompagnement par les pairs est mis en place, et deux groupes « Contrôle »,

dans lesquels ce n'est pas le cas. Les groupes, d'une dizaine de personnes, sont déterminés de manière aléatoire. Pour les groupes « Intervention », il s'agit d'un parcours de médiation numérique par des pairs-accompagnants composé de 30 ateliers de deux heures, conduits toutes les semaines hors vacances scolaires. Pour les groupes « Contrôle », il s'agit d'ateliers numériques « classiques » favorisant l'accès aux services publics en ligne.

Les données quantitatives et qualitatives recueillies permettent de documenter l'influence de l'accompagnement par les pairs sur la reprise ou le maintien de l'accès aux droits via l'interface numérique. Le groupe d'investigateurs était composé de quatre personnes : la coordinatrice du projet, la médiatrice sociale et numérique ainsi que deux pairs-accompagnants.

Organisation de l'enquête et profils des participants

Afin de rencontrer des pairs-accompagnants, l'équipe de l'UNRPA a présenté ce projet aux personnes âgées du quartier qui avaient, dans les années précédentes, participé aux ateliers numériques proposés par l'association. L'ancrage local et social a permis d'identifier des personnes ayant eu un parcours administratif marqué par un non-recours aux droits sociaux puis par un retour vers l'accès aux droits au moyen de l'outil numérique. Six personnes ont manifesté à la fois leur intérêt et leur disponibilité régulière pour construire cet accompagnement. En plus de caractéristiques socio-économiques proches de celles des personnes aidées, ces personnes disposaient de qualités relationnelles – notamment l'empathie, et l'absence de jugement ou de discrimination –, et d'une grande capacité à créer un niveau relationnel égalitaire. Plus précisément, il s'agissait de cinq femmes et d'un homme, âgés de 65 à 73 ans et habitant dans le quartier du Grand Belleville. Leur principale motivation était de « rendre ce qu'ils avaient reçu », eux-mêmes ayant bénéficié d'un accompagnement au numérique.

Les participants sont majoritairement des femmes, âgé(e)s de 65 ans ou plus, en situation de pauvreté monétaire, et habitent le quartier du Grand Belleville. Ils ne sont pas propriétaires de leur logement. Par ailleurs, ils sont en situation de non-recours à une ou plusieurs aides sociales et/ou médicales. L'objectif était de s'adresser en priorité aux personnes les plus éloignées de la participation sociale et fréquentant peu les activités collectives proposées par les centres sociaux ou associations du quartier. Les adhérents des structures sociales de territoire ont été contactés par plusieurs canaux d'information : lors des rendez-vous avec les écrivains publics, par des appels téléphoniques, et par des invitations distribuées par l'UNRPA dans les boîtes aux lettres. In fine, 45 personnes participent à l'enquête, réparties entre les groupes « Contrôle » et les groupes « Intervention » (tableau 1).

Principaux résultats

La démarche de pair-accompagnant est considérée comme réussie d'abord si elle permet l'utilisation, en autonomie ou accompagné, du numérique pour ouvrir un droit en lien avec la retraite, quel que soit l'outil utilisé (tablette, ordinateur, smartphone). La démarche doit permettre également la modification de la perception de la relation avec l'administration publique et de la perception de l'environnement social lié à l'accès aux droits.

Tableau 1 > Caractéristiques des participants, selon leur appartenance au groupe « Intervention » ou au groupe « Contrôle »

Caractéristiques socio-économiques	Groupe « Contrôle » (n = 21)	Groupe « Intervention » (n = 24)
Âge moyen (ans)	74	73
Sexe féminin (n)	19	20
Revenus moyens mensuels (en €)	886	964

Source : enquête UNRPA-Paris 2018/2019.

Un accès aux droits amélioré et une meilleure perception de l'environnement social

Les participants ont été interrogés sur la manière dont l'accompagnement avait influencé leur connaissance des ressources du territoire pour les aides administratives et leurs réseaux de socialité ; il leur a également été demandé s'ils s'imaginaient eux-mêmes aller vers un engagement social à l'échelle du territoire. Les participants affirment effectivement ressentir une amélioration de la perception de ces trois domaines. Ainsi, une des participantes affirme : « **Forcément, maintenant, j'en parle autour de moi, j'ai dit à ma voisine d'aller chez vous, mais je vais l'accompagner, sinon elle ne viendra pas.** » Ce témoignage, qui illustre le point de vue de nombreux autres participants, montre, tout d'abord, que cette personne appréhende mieux les ressources à solliciter, et notamment la compétence de l'UNRPA pour accompagner dans l'appropriation du numérique ; ensuite, qu'elle en parle avec des proches, ce qui peut entretenir, sinon renforcer, son réseau social ; et, enfin, qu'elle est prête à accompagner une personne à l'association, ce qui est un engagement social.

Les participants se déclarent, par ailleurs, moins en opposition avec l'administration. Une participante explique : « **Comme je sais qu'on peut écrire des mails, alors je m'énerve moins, je me dis qu'ils peuvent me répondre, on ne se fâche pas par mail.** » Un autre : « **Je suis moins énervé avec la communication par l'ordinateur, comme on s'envoie des mails, ça fait des traces, ce sont des preuves comme quoi j'ai vraiment fait la demande. Ils ne peuvent pas me dire que je n'ai pas envoyé le dossier, alors que c'est eux qui l'ont perdu.** » Cette appropriation du langage numérique et du fonctionnement de l'administration en ligne permet aux participants d'adopter une posture moins contrainte qu'ils ne l'imaginaient dans leur accès aux droits.

Cette étude confirme donc que la participation sociale sous forme de co-construction est associée à une meilleure perception de l'environnement social ainsi qu'à un accès aux droits amélioré, comme cela a déjà été rapporté dans la littérature (Raymond *et al.*, 2008).

Un accompagnement moins standardisé/normalisé

À l'issue de l'accompagnement, nous avons collecté des informations relatives à la reprise administrative, à l'ouverture de nouveaux droits ou au maintien de droits acquis, pour les groupes « Intervention » et « Contrôle ».

Ainsi, au sein des groupes « Contrôle », dans lesquels les participants ont bénéficié d'un accompagnement administratif en vue de créer une adresse électronique et un espace personnel, ces deux objectifs ont bien été atteints. En revanche, au sein des groupes « Intervention », il y a moins d'homogénéité dans les démarches entreprises, car tous les participants n'ont pas souhaité ouvrir d'espace personnel en ligne. En effet, les pairs-accompagnants ont soutenu les bénéficiaires en fonction du besoin que ces derniers exprimaient, en intervenant en soutien pour leur permettre de « s'essayer par eux-mêmes ». Le [tableau 2](#) et le [graphique 1](#) synthétisent ces informations.

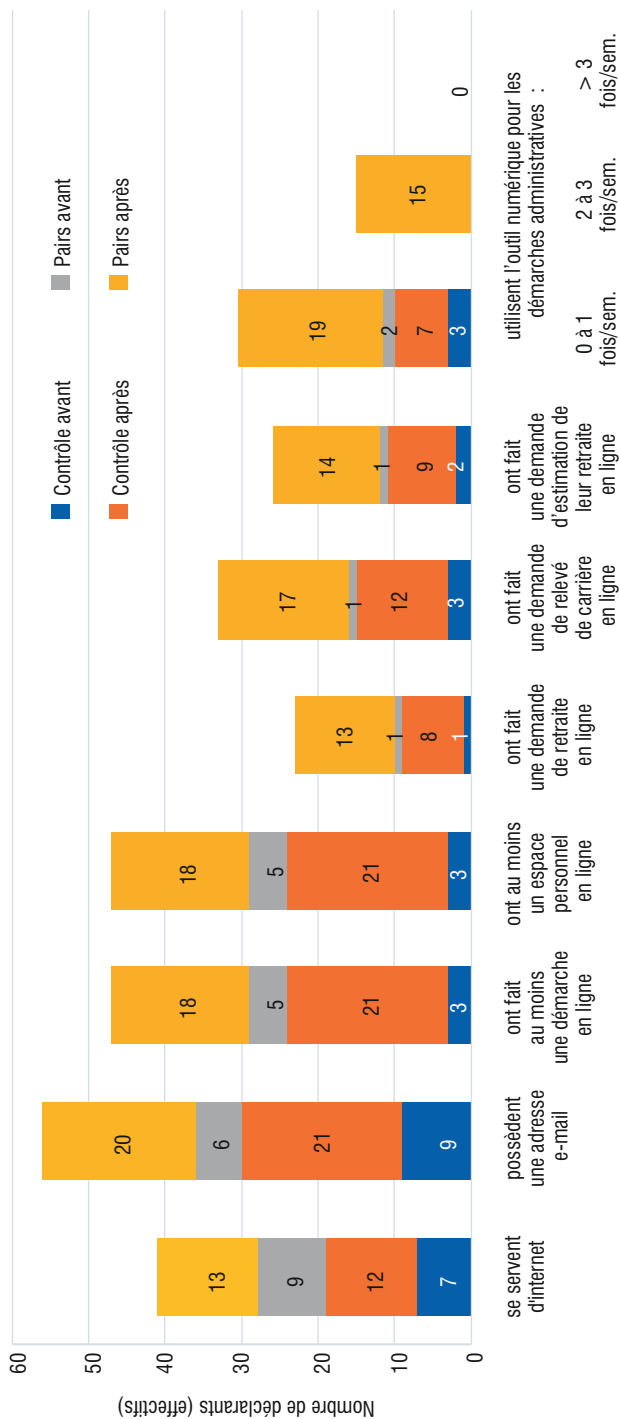
Il n'existe pas de différence statistiquement significative entre les deux groupes concernant la sollicitation de l'outil numérique pour effectuer les démarches administratives. Cela s'explique en partie par la méthode d'enquête retenue, qui repose sur des échantillons restreints. Cela tend également à montrer que l'accès à l'outil numérique pour ces démarches administratives est au moins aussi performant qu'une formation plus traditionnelle d'appropriation du numérique ; le recours à l'outil numérique est même plus prononcé pour les groupes « Intervention ».

Tableau 2 > Synthèse quantitative des ouvertures/reprises du parcours administratif

Groupe	Contrôle (n = 21)		Intervention (n = 24)	
	Avant	Après	Avant	Après
Temporalité par rapport à l'intervention				
Nombre de personnes qui déclarent se servir d'internet	7	12	9	13
Nombre de personnes qui déclarent posséder une adresse électronique	9	21	6	20
Nombre de personnes qui déclarent avoir fait au moins une démarche en ligne (retraite/retraite complémentaire/complémentaire santé...)	3	21	5	18
Nombre de personnes qui déclarent avoir un espace personnel en ligne	3	21	5	18
Nombre de personnes qui déclarent avoir fait une demande de retraite en ligne	1	8	1	13
Nombre de personnes qui déclarent avoir fait une demande de relevé de carrière en ligne	3	12	1	17
Nombre de personnes qui déclarent avoir fait une demande d'estimation de la retraite en ligne	2	9	1	14
Nombre de personnes qui déclarent utiliser l'outil numérique pour les démarches administratives : 0-1 fois/semaine	3	7	2	19
Nombre de personnes qui déclarent utiliser l'outil numérique pour les démarches administratives : 2-3 fois/semaine	0	0	0	5
Nombre de personnes qui déclarent utiliser l'outil numérique pour les démarches administratives : > 3 fois/semaine	0	0	0	0

Source : enquête UNRPA-Paris 2018/2019.

Graphique 1 > Comparaison avant/après dans les domaines de la reprise administrative



Les domaines de la reprise administrative

Source : enquête UNRPA-Paris 2018/2019.

Surtout, nous avons constaté le développement d'une confiance plus directe et plus forte que dans des situations classiques d'accompagnement administratif. Les échanges avec les participants mettent en lumière une conviction de compréhension liée à l'expérience du même vécu par les pairs. Cette impression de symétrie explique cette confiance et la certitude de la compréhension des difficultés par le pair-accompagnant. Il ne s'agit pas d'une compréhension intellectuelle de ce qui mène à la situation de précarité numérique, mais d'une compréhension pratique, en phase avec l'action, pertinente pour surmonter la situation que les bénéficiaires identifient comme source de problèmes, ainsi que le montrent ces participants : « **Tu es aussi passée par là, tu n'as pas besoin que je te fasse un dessin** » ; « **La galère, tu sais ce que c'est, tu ne vas pas me juger.** »

Un lieu d'apprentissage, mais aussi de sociabilité

Les participants ont également été interrogés sur leurs motivations à participer à ces ateliers. Quatre éléments se distinguent.

D'abord, les personnes ont vu un lieu de sociabilité, permettant d'éviter le sentiment de solitude ressenti lors de la première utilisation de l'outil numérique.

Ensuite, un deuxième facteur d'explication est lié à la dimension genrée de cette participation, qui réunit une grande majorité de femmes : il s'agit de s'extraire du rapport de double dépendance entretenu avec l'administration durant la vie active et familiale. En effet, celles dont les conditions de vie ont été le plus précaires ont été dépendantes des prestations sociales, qui représentaient une part nécessaire des ressources économiques familiales. D'autre part, étant désormais veuves ou accompagnantes de leurs conjoints en perte d'indépendance fonctionnelle, elles se trouvent face à la responsabilité renouvelée et complexifiée, au vu de la numérisation des services publics, de la gestion des relations avec l'administration.

Par ailleurs, les participants espéraient réaliser de nouveaux apprentissages, permettant de se rapprocher de leurs enfants et petits-enfants, et de rester en contact, grâce aux applications de communication à distance, avec leurs proches vivant dans un autre pays. Cette nouvelle compétence développe un sentiment d'estime de soi. Les participants ont dit être « fiers » : « **Malgré mon âge, je peux encore apprendre** », ou encore « **Ça y est, je suis une mamie moderne !** »

Enfin, pour certains, l'objectif était un retour total ou partiel au pays natal, conditionné par la liquidation de leurs droits à la retraite et subordonné à la possibilité de maintenir une relation à distance avec l'administration. Ainsi, la maîtrise des outils numériques leur confère, selon leur imaginaire, une forme de liberté de mouvement, et leur permet de choisir leur lieu de vie.

Conclusion : autour de la santé et du bien-vieillir

Notre travail a pour ambition de s'inscrire dans la continuité de travaux relatifs aux dimensions de la participation sociale des aînés et, plus spécifiquement, de ceux en situation de pauvreté monétaire. Il montre que la difficulté numérique est multifactorielle, et qu'elle renforce le processus de précarité dont les personnes âgées en situation de pauvreté

monétaire sont victimes. Cette recherche-action confirme que l'accompagnement par les pairs, historiquement centré sur la santé (Gamot & Biot, 2017), est pertinent dans le contexte de la précarité sociale et économique.

La gérontologie offre une riche littérature sur le « vieillissement réussi », et fait des préconisations pour favoriser le « bien-vieillir ». Or, certaines applications numériques permettent de renforcer sa mémoire, sa condition physique, et de conserver le lien social. Plusieurs études mettent en lumière les facteurs protecteurs vis-à-vis du vieillissement pathologique, et montrent que la fracture numérique induit une moins bonne santé et contribue à l'isolement des personnes qui ne peuvent pas y accéder. Quand cette fracture numérique engendre du non-recours aux droits, elle induit une plus grande pauvreté monétaire, dont les effets sont néfastes pour la santé des personnes âgées entendue selon la définition de l'OMS (WHO, 1985).

Bibliographie

Agence départementale d'information sur le logement (Adil) de Paris, 2019, *Le logement des personnes âgées à Paris*, Profil et solutions, 50 p. [[en ligne](#)].

Atelier parisien d'urbanisme (Apur), 2010, Évaluation du Contrat urbain de cohésion sociale de Paris 2007-2010.

Atelier parisien d'urbanisme (Apur), 2019a, *Spécificités des quartiers parisiens de la politique de la ville : évaluation à mi-parcours du contrat de ville de Paris 2015-2020 – Volet 1*, Cahier 1, 28 p. [[en ligne](#)].

Atelier parisien d'urbanisme (Apur), 2019b, *Les quartiers de la politique de la ville du 20^e arrondissement : évaluation à mi-parcours du contrat de ville de Paris 2015-2020 – Volet 1*, 52 p.

Atelier parisien d'urbanisme (Apur), 2012, *Les Parisiens de 60 ans ou plus*.

Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET), 2017, *Vieillesse de la population : un processus qui touche aussi les quartiers prioritaires de la politique de la ville*, *En bref*, 44.

Cour des comptes, 2019, *L'accès aux services publics dans les territoires ruraux*, 154 p. [[en ligne](#)].

Défenseur des droits, 2020, *Inégalités d'accès aux droits et discriminations en France*, Paris, La Documentation française, 2 tomes.

Gamot I., Biot L., 2017, *L'accès aux droits en santé. Bilans et perspectives de l'expérimentation des médiateurs pairs en santé*, Rapport de restitution dans le cadre du travail préparatoire au « plan d'action grenoblois pour l'accès aux droits et contre le non-recours », Direction Santé publique et environnementale et ville de Grenoble, 35 p.

Petits Frères des pauvres, 2018, *L'exclusion numérique des personnes âgées*.

Raymond É., Gagné D., Sévigny A., Tourigny A., 2008, *La participation sociale des aînés dans une perspective de vieillissement en santé : réflexion critique appuyée sur une analyse documentaire*, Direction de santé publique de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale, Institut national de santé publique du Québec, Centre d'excellence sur le vieillissement de Québec et Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés de l'Université Laval, 111 p.

Revil H., Warin P., 2019, « Le numérique, le risque de ne plus prévenir le non-recours », *Vie sociale*, 28, 121-133.

World Health Organization, 1985, *Constitution de l'OMS*, Organisation mondiale de la Santé [en ligne].