

“Autonomiser et pas seulement accompagner, le défi des maisons France services”

Pierre-Charles Pupion

L'égal accès aux services publics par le numérique et la pérennisation des dispositifs d'accompagnement proposés par les maisons France services sont à l'agenda politique des gouvernements en France. Le septième comité interministériel de la transformation publique, qui s'est tenu le 9 mai 2023, s'est engagé à déployer 2 750 maisons France services sur tout le territoire d'ici la fin de l'année, ce qui doit permettre à 95 % des usagers d'être à moins de vingt minutes de ce service. Mais ces maisons sont-elles vraiment utiles et efficaces pour faciliter la réalisation des démarches en ligne et surtout rendre les usagers autonomes dans la réalisation de ces démarches ?

En 2022, un rapport du Sénat a mis en exergue l'intérêt du programme France services pour l'accompagnement humain des usagers, dans un contexte de numérisation de la société et d'essor des plates-formes téléphoniques qui ont pour effet d'exclure une partie de la population de l'accès aux services publics. Le contexte est en effet celui de l'illectronisme (contraction d'illettrisme et d'électronique). En 2021, 21 % de la population ne se sentait soit “pas assez compétente” soit “pas du tout compétente” pour effectuer des démarches administratives en ligne (Credoc, Baromètre du numérique, édition 2021).

Parmi les sources d'illectronisme, il y a la non-maîtrise de 4 compétences numériques de base que sont l'usage du traitement de texte, l'enregistrement, l'impression et/ou le scan d'un document et l'envoi d'un document par mail, mais aussi les difficultés en termes de lecture et de compréhension de texte.

Une réussite dans l'aide à l'utilisation d'applications...

Notre étude, parue dans la revue *Gestion et Management public**, conduite auprès de 248 agents de maisons France services, a mis en évidence le succès de l'aide apportée par celles-ci à l'utilisation d'applications. Il s'agit d'une vision partagée par la plupart des agents France services intervenant dans l'accompagnement des usagers dans l'accès aux services dématérialisés.

Ce résultat est partiellement confirmé par le changement d'attitude de l'utilisateur vis-à-vis de la dématérialisation. Après un accompagnement en France services, celui-ci devient globalement assez favorable à la dématérialisation et un pourcentage non négligeable d'utilisateurs y devient même fortement favorable.

... qui n'est pas garante d'une forte autonomisation de l'utilisateur

En revanche, l'intention perçue par l'agent France services chez l'utilisateur de recourir de nouveau aux applications d'e-administration à la suite de cet accompagnement se situe autour de la valeur centrale 4 (pour une note allant de 1, pour une très faible intention de recourir de nouveau aux applications d'e-administration, jusqu'à 7, pour une très forte intention de recourir de nouveau à ces applications). Les agents France services sont donc partagés sur l'usage futur des applications et donc sur la portée de leur accompagnement.

La qualité du service rendu dans l'accomplissement d'une démarche peut conduire paradoxalement non à une autonomisation de l'utilisateur, mais à un renforcement de sa dépendance au service.

D'ailleurs, l'acquis pour l'utilisateur en termes de facilité d'usage est également noté comme assez faible par les agents. Seul un quart déclare qu'il y a un assez fort gain en termes de facilité d'usage. Il en est de même du gain en termes d'utilité perçue des dispositifs en ligne. L'effet de l'aide apportée par les maisons France services sur les dimensions de l'acceptation des démarches reste donc relativement faible. L'effet positif de l'aide des maisons France services sur l'intention de réutilisation d'applications est lié au supplément d'utilité perçue dans les applications, à la plus ou moins grande aisance acquise par l'utilisateur et à un changement d'attitude favorable à la dématérialisation.

Un succès de l'accompagnement qui peut générer une dépendance

Notre étude prouve l'existence d'une dépendance d'un certain nombre d'utilisateurs à l'accompagnement réalisé par les agents France services pour réaliser une démarche en ligne. Les scores sur cette échelle multiple de dépendance à l'accompagnement sont très élevés, avec une note moyenne de 6,12 sur une échelle de note de la dépendance allant de 1 à 7. Le besoin de recourir une nouvelle fois à l'aide des maisons France services est lié positivement à l'importance de l'anxiété et à la réussite de l'aide à la réalisation de la démarche en ligne. Il est négativement lié à la facilité d'usage acquise. La très forte anxiété perçue chez les utilisateurs n'est pas totalement résorbée par le dispositif d'aide-accompagnement, ainsi que le prouve le lien persistant entre le niveau d'anxiété des utilisateurs, motif de consultation, et le recours de nouveau aux aides des conseillers numériques. La qualité du service rendu dans l'accomplissement d'une démarche peut conduire paradoxalement non à une autonomisation de l'utilisateur, mais à un renforcement de sa dépendance au service : "l'utilisateur satisfait revient".

En revanche, le gain d'aisance procuré par l'aide fournie aux utilisateurs, lorsqu'il est important, leur

permet de réaliser eux-mêmes les opérations administratives *via* le numérique et de ne plus avoir besoin de l'aide des maisons France services. Il s'agit là d'une forme d'apprentissage.

Un succès lié à l'accompagnement des agents par leur structure

Sur le plan managérial, la position du service et la reconnaissance de l'engagement des agents dans l'aide au numérique renforcent l'efficacité de l'action des maisons France services en agissant sur l'attitude des usagers face à la dématérialisation. La mobilisation de ressources et compétences en appui des conseillers numériques est un facteur explicatif de réussite de l'aide et d'autonomisation de l'utilisateur.

Concernant l'accompagnement dont bénéficie l'agent dans l'exercice de ses fonctions, on note une relative disponibilité de ressources et compétences mises à sa disposition qui l'appuient dans son accompagnement. De même, la position des services est généralement assez fortement favorable à la dématérialisation. Eu égard à l'importance de l'autonomisation des usagers, il serait judicieux de former les agents France services à une pédagogie du numérique. Il est nécessaire qu'ils aient suffisamment de temps pour former les usagers et développer leurs capacités numériques et, à moyen terme, leur autonomie et confiance en eux. Il serait également souhaitable de récompenser financièrement et en termes de carrière cet investissement des agents dans ces actions d'accompagnement, pour éviter à long terme un désengagement et une démotivation.

** Cet article est issu d'une synthèse de l'étude réalisée par Erick Leroux, Pierre-Charles Pupion et Fabienne Lancella sur "Le rôle des conseillers et l'efficacité de l'aide des maisons de France services dans l'adoption de démarches numériques de services publics", parue dans la revue Gestion et Management public, vol. 11, n° 3, 2023, pp. 37-71.*