

# Un tiers des adultes ont renoncé à effectuer une démarche administrative en ligne en 2021

Insee Focus · Mai 2022 · n° 267



**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. Par ailleurs, 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.**

Faire aboutir une démarche administrative présente aussi des obstacles sans lien avec la dématérialisation. Délais d'attente, incompetence de l'interlocuteur ou complexité de la procédure sont mis en avant. Là encore, les personnes les plus défavorisées rencontrent davantage de difficultés, mais c'est aussi le cas des plus jeunes, ces derniers devant entreprendre plus de démarches tout en étant sans doute plus inexpérimentés que leurs aînés.

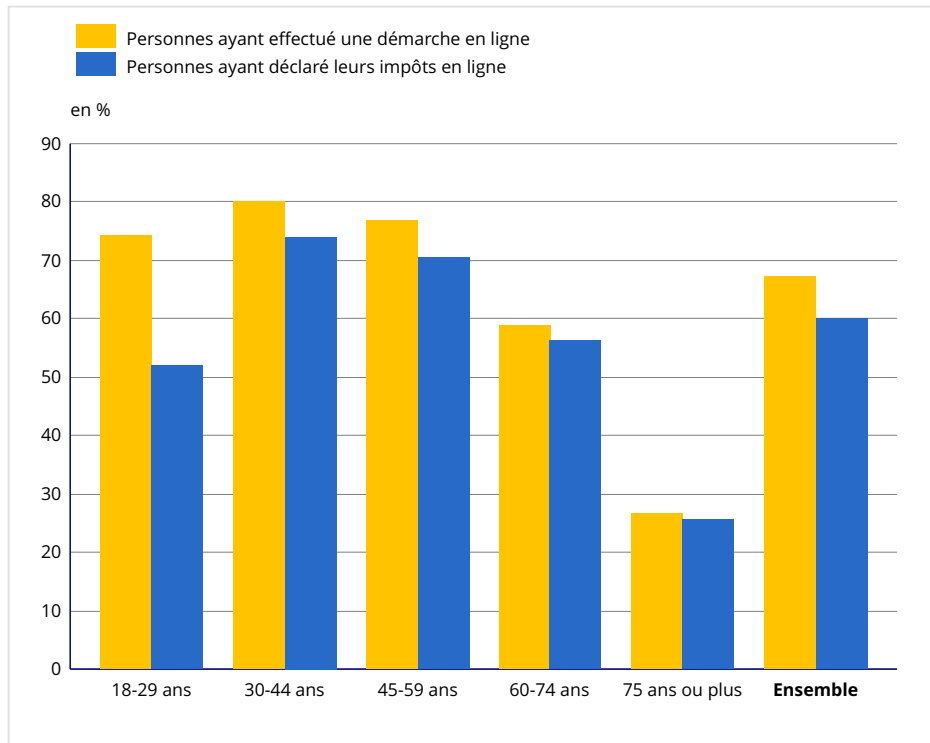
## 67 % des adultes ont effectué au moins une démarche administrative en ligne

La dématérialisation des démarches administratives s'est largement développée au cours des dix dernières années. En 2021, 67 % des personnes de 18 ans ou plus résidant en France métropolitaine déclarent avoir effectué au moins une démarche en ligne auprès de l'administration au cours des douze derniers mois, alors qu'elles n'étaient que 33 % en 2011 (**figure 1**). La part de personnes déclarant leurs impôts en ligne a aussi plus que doublé en dix ans, passant de 24 % en 2011 à 60 % en 2021. 31 % des usagers ont effectué d'autres types de démarches en ligne, comme une inscription scolaire ou une déclaration de changement de coordonnées.

● en 2021

○ en 2011

Figure 1a – Part de personnes ayant fait une démarche administrative en ligne en 2021 selon l'âge



Lecture : 26,6 % des personnes âgées de 75 ans ou plus résidant en France métropolitaine ont effectué au moins une démarche administrative en ligne dans l'année précédant l'interrogation.

Champ : France métropolitaine, personnes vivant en logement ordinaire de 18 ans ou plus.

Source : Insee, enquête TIC 2021.

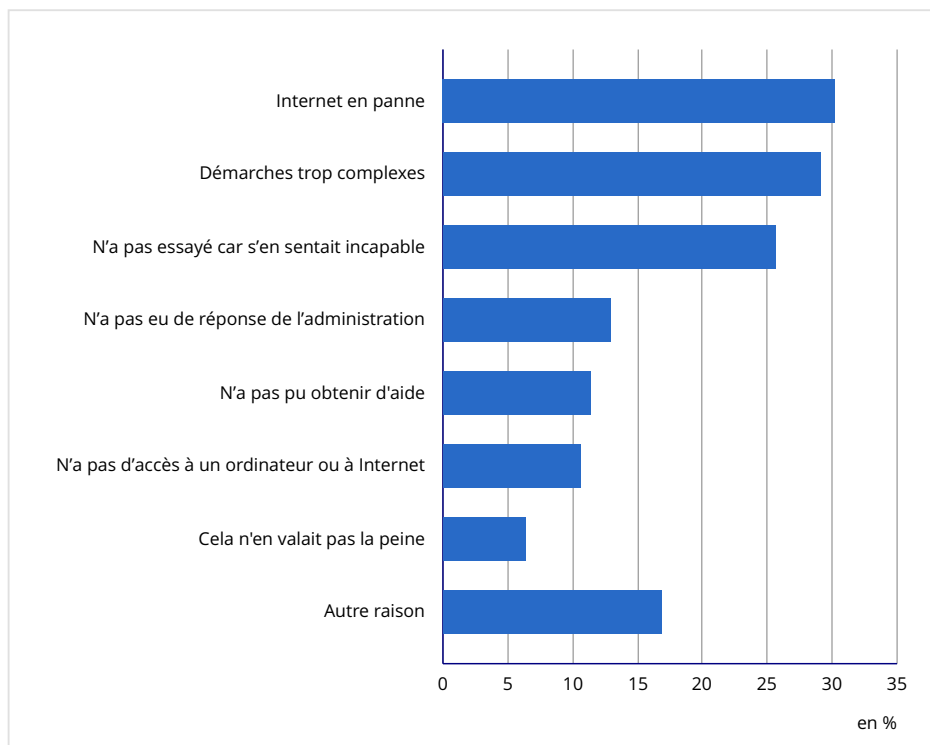
À l'inverse, 33 % des personnes majeures n'ont fait aucune démarche en ligne auprès d'une administration au cours de l'année. 40 % de ces personnes n'ont pas utilisé Internet du tout dans l'année. Pour les autres, les raisons invoquées pour expliquer l'absence de démarche en ligne témoignent également 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 et 24 % déclarent manquer des connaissances informatiques nécessaires. Seules 20 % des personnes utilisatrices d'Internet mais n'ayant fait aucune démarche administrative en ligne dans l'année disent ne pas avoir eu besoin d'en faire. Parmi l'ensemble des personnes n'ayant fait aucune démarche dématérialisée, une sur quatre a toutefois sollicité de l'aide pour en faire une, le plus souvent auprès de son entourage (famille, amis ou voisins).

Les personnes n'ayant pas fait de démarches en ligne sont moins dotées en nouvelles technologies et moins à l'aise vis-à-vis d'elles que l'ensemble de la population majeure en France métropolitaine : 73 % d'entre elles sont équipées d'Internet à domicile (contre 90 % de la population) et 43 % n'ont pas utilisé Internet au cours des trois derniers mois (contre 15 %). Ces personnes sont généralement plus âgées, moins diplômées et moins souvent en emploi.

### 32 % des adultes ont renoncé à effectuer une démarche administrative en ligne

Les contraintes liées à la dématérialisation peuvent s'avérer un véritable obstacle et conduire les personnes les plus vulnérables à renoncer à certaines démarches administratives. Ainsi, 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). Les trois quarts d'entre elles ont pu effectuer ces démarches autrement (par téléphone, sur place, etc.), mais un quart, soit 8 % de la population totale, a renoncé définitivement à les accomplir. Les raisons invoquées pour avoir renoncé à une démarche en ligne sont le plus souvent des blocages ou pannes d'Internet ou la trop grande complexité de la démarche à accomplir (figure 2). Un quart des personnes ayant renoncé à une démarche en ligne déclare même ne pas avoir essayé par faiblesse ou manque de compétences numériques.

Figure 2 – Raisons invoquées pour expliquer le renoncement aux démarches administratives en ligne en 2021



Lecture : 29,1 % des personnes qui ont déclaré avoir renoncé à une démarche administrative en ligne ont invoqué comme raison la trop grande complexité des démarches.

Champ : France métropolitaine, personnes vivant en logement ordinaire de 18 ans ou plus.

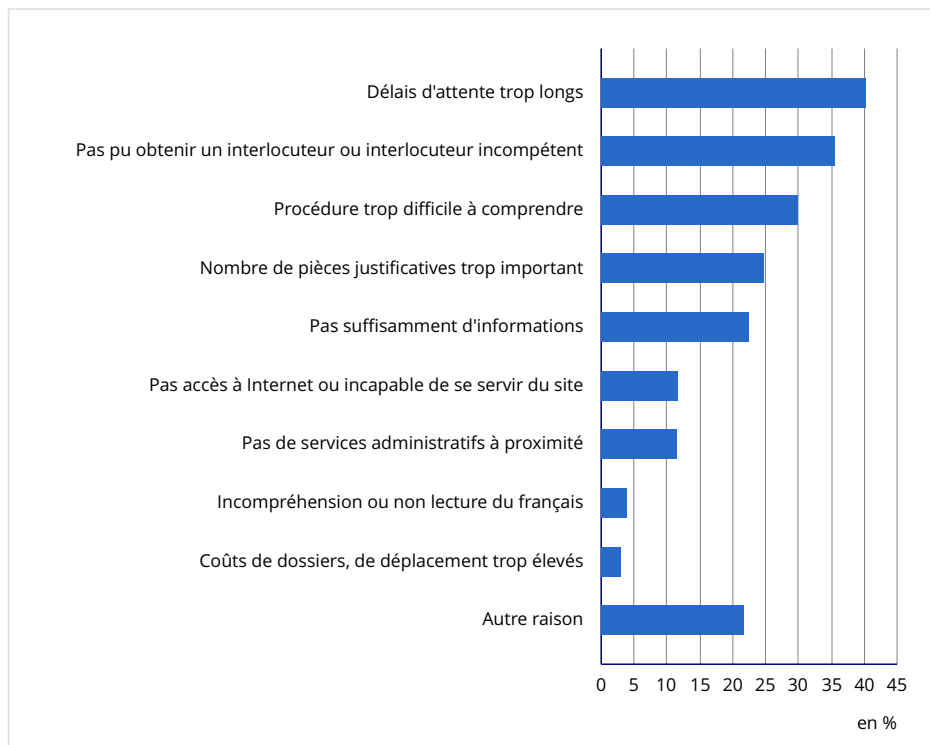
Source : Insee, enquête TIC 2021.

Si les femmes déclarent renoncer un peu plus fréquemment à au moins une démarche en ligne (34 %, contre 30 % des hommes), elles trouvent aussi plus souvent d'autres manières d'effectuer ces démarches et renoncent moins souvent définitivement. Comme pour les personnes qui n'ont pas effectué de démarche en ligne, celles qui renoncent à en accomplir sont essentiellement plus âgées, peu ou pas diplômées, de niveau de vie modeste et vivent seules ou au sein d'un couple sans enfant.

### Des difficultés différentes selon le type de démarche administrative

Les difficultés rencontrées lors de démarches administratives, en ligne ou non, pour des demandes d'accès à des prestations ou à des services peuvent fortement pénaliser une partie de la population si elles l'obligent à renoncer à certains droits. Ces difficultés peuvent relever de différentes causes : manque de temps, interlocuteur éloigné, difficulté à comprendre la procédure, manque d'informations, accès difficile à Internet, etc. Ainsi, début 2021, 40 % des personnes déclarant avoir rencontré des difficultés lors des démarches entreprises dans les douze derniers mois estiment les délais d'attente trop longs (**figure 3**). Ce motif est particulièrement mis en avant à propos des demandes de logement social ou de place en crèche. Par ailleurs, 36 % pensent ne pas avoir obtenu le bon interlocuteur lors de leur demande ou le jugent incompétent : cette difficulté est surtout citée lors d'une demande de prestation sociale ou destinée à saisir des instances afin de faire valoir ses droits. 30 % des personnes ayant rencontré des difficultés estiment la procédure administrative trop compliquée. Cette raison constitue une des principales difficultés rencontrées lors de la déclaration des revenus. Aussi, 25 % 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. En outre, 12 % des personnes rencontrant des difficultés déclarent ne pas avoir eu accès à Internet ou avoir été incapable de s'en servir et 12 % déplorent l'absence des services administratifs à proximité de leur domicile.

Figure 3 – Type de difficulté rencontré lors des démarches administratives



Note : les données sont provisoires.

Lecture : 40,3 % des personnes ayant rencontré des difficultés lors de leurs démarches administratives estiment les délais d'attente trop longs.

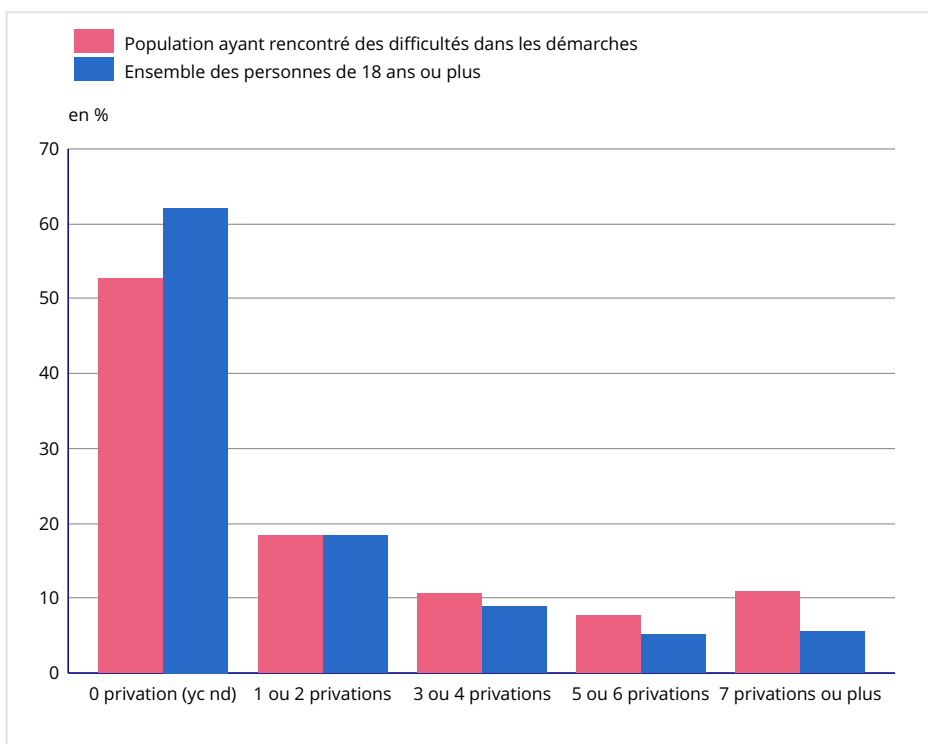
Champ : France métropolitaine, personnes vivant en logement ordinaire de 18 ans ou plus ayant rencontré des difficultés lors de leurs démarches administratives.

Source : Insee, enquête SRCV 2021.

### Des difficultés plus fréquentes en cas de situation sociale défavorisée

Le risque d'avoir rencontré des difficultés est plus fort pour les personnes défavorisées, identifiées dans l'enquête par le nombre de privations matérielles et sociales auxquelles elles sont confrontées. Ainsi, alors que 62 % de la population de 18 ans ou plus n'a déclaré aucune privation en 2021, 53 % de ceux ayant rencontré des difficultés dans leurs démarches administratives sont dans ce cas (**figure 4**). 11 % de la population se trouve en situation de privation matérielle et sociale, mais c'est le cas de 18 % des personnes ayant déclaré des difficultés dans leurs démarches administratives. Les jeunes de 18 à 29 ans sont également surreprésentés parmi les personnes ayant rencontré des difficultés : ils représentent 20 % d'entre elles, alors qu'ils ne sont que 16 % de la population. Inversement, il y a proportionnellement moins de personnes de plus de 60 ans dans les personnes déclarant avoir rencontré des difficultés dans leurs démarches (**figure 5**). Ce constat peut s'expliquer par le fait que les jeunes entreprennent davantage de démarches : 46 % des moins de 30 ans ayant réalisé au moins une démarche dans les douze derniers mois en ont effectué au moins deux, contre 29 % des 60 ans ou plus. Les personnes se déclarant en mauvais état de santé sont aussi surreprésentées parmi celles ayant mentionné des difficultés dans leurs démarches, alors qu'elles ne déclarent pas beaucoup plus de démarches.

**Figure 4 – Nombre de privations déclarées par les personnes ayant rencontré des difficultés administratives**



nd : non disponible.

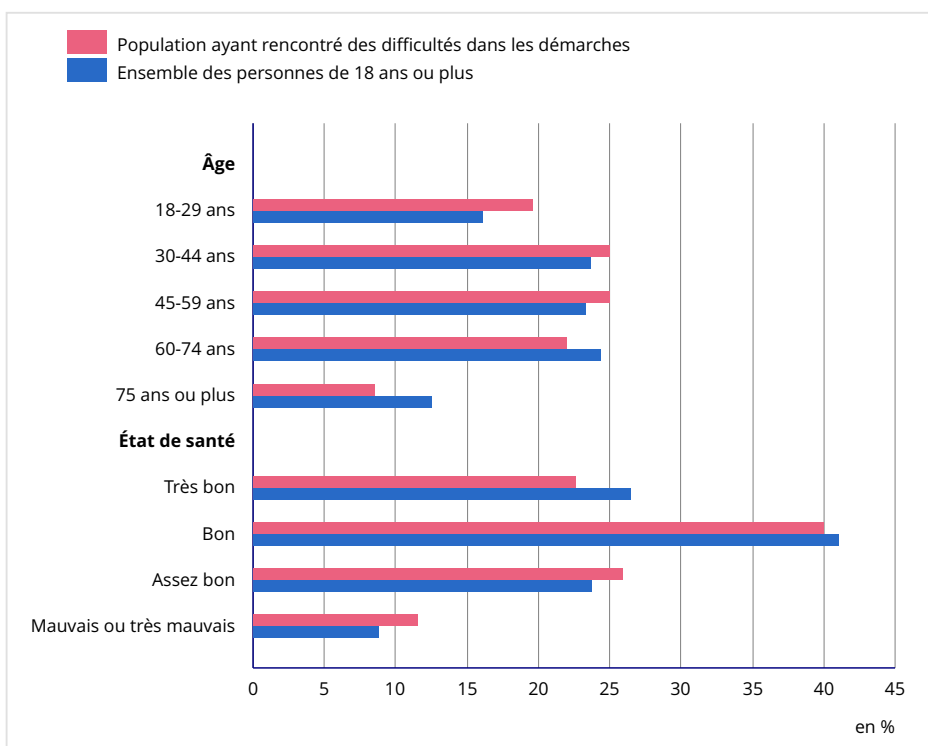
Notes : les données sont provisoires ; les données non disponibles sont intégrées à la valeur 0.

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.

Champ : France métropolitaine, personnes vivant en logement ordinaire de 18 ans ou plus.

Source : Insee, enquête SRCV 2021.

**Figure 5 – Âge et état de santé ressenti des personnes ayant rencontré des difficultés lors de démarches administratives**



Note : les données sont provisoires.

Lecture : 19,6 % des personnes ayant rencontré des difficultés dans leurs démarches administratives ont entre 18 et 29 ans. Les 18-29 ans représentent 16,1 % de la population des 18 ans ou plus.

Champ : France métropolitaine, personnes vivant en logement ordinaire de 18 ans ou plus.

Source : Insee, enquête SRCV 2021.

## Sources

L'enquête **Statistiques sur les ressources et les conditions de vie (SRCV)** est la version française de l'enquête européenne *European Union – Statistics on Income and Living Conditions (EU-Silc)*. Chaque année depuis 2004, environ 12 000 ménages ordinaires résidant en France métropolitaine (hors communautés, maisons de retraite, résidences universitaires, casernes, etc.) sont interrogés sur leurs conditions de vie. Les questions relatives aux difficultés administratives ont été posées pour la première fois en 2021.

L'enquête annuelle auprès des ménages **sur les technologies de l'information et de la communication (TIC-ménages)** permet de décrire l'équipement et les usages des ménages dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (informatique, Internet fixe et mobile). L'enquête est annuelle depuis 2007 et ne concerne que les personnes résidant en ménage ordinaire (hors communautés, maisons de retraite, résidences universitaires, casernes, etc.). Elle est multimode : les enquêtés peuvent répondre par Internet, par un questionnaire papier ou par téléphone.

Dans l'enquête SRCV, le ménage est interrogé sur une liste fermée de démarches qu'il aurait pu accomplir dans les 12 derniers mois. Il s'agit : d'une demande de prestation sociale, d'une demande de service (aide à domicile, Pôle emploi), d'une demande de logement social, de place en crèche ou en maison de retraite, d'une demande de documents administratifs (papiers d'identité), d'une demande de saisie de certaines instances (médiateur), d'une demande de naturalisation, d'une demande de reconnaissance de handicap, de la déclaration des revenus à l'administration fiscale ou d'une autre demande. Dans l'enquête TIC, l'enquêté n'est interrogé que sur ses démarches effectuées en ligne : déclaration de revenus en ligne ou autres démarches administratives en ligne, telles qu'une inscription scolaire ou une déclaration de changement de coordonnées. Les démarches ne sont pas listées comme dans l'enquête SRCV.



## Définitions

La **dématérialisation** des démarches administratives est le processus visant la suppression des flux papiers dans les relations avec les usagers : cette dématérialisation est encouragée à la fois en amont de la démarche (lors du dépôt d'une demande, par exemple) et en aval (pour la réception d'une réponse).

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.

## Pour en savoir plus

---

- Nougaret A., Viard-Guillot L., « **L'usage des technologies de l'information et de la communication par les ménages entre 2009 et 2021 – Enquêtes sur les TIC auprès des ménages** », *Insee Résultats*, février 2022.
- CREDOC, **Baromètre du numérique** , édition 2021.
- Legleye S., Rolland A., « **Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base** », *Insee Première* n° 1780, octobre 2019.
- Défenseur des droits, « **Enquête sur l'accès aux droits Volume 2 – Relations des usagers avec les services publics : le risque du non-recours** » , mars 2017.



Institut national de la statistique et des études économiques  
88 avenue Verdier, 92541 Montrouge Cedex  
Directeur de la publication : Jean-Luc Tavernier