

Inclusion numérique

Améliorer la fourniture des services de sécurité sociale

ASSOCIATION INTERNATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE



Ce rapport a été établi conjointement par le Groupe opérationnel pour la gouvernance électronique au service des politiques publiques de l'Université des Nations Unies (UNU-EGOV) et l'Association internationale de la sécurité sociale (AISS).

Les dénominations employées ici, qui sont en conformité avec la pratique des Nations Unies, n'impliquent en aucun cas l'expression d'une quelconque opinion de la part de l'AISS ou de l'UNU quant au statut juridique de tel ou tel pays, région ou territoire ou de leurs autorités, ou la délimitation des frontières de ces pays, régions ou territoires.

Bien que beaucoup de soins aient été apportés à la préparation et à la reproduction des présentes données/informations, l'AISS et l'UNU déclinent toute responsabilité pour les éventuelles inexactitudes, omissions ou autres erreurs dans ces informations et, d'une manière plus générale, pour tout préjudice financier ou autre pouvant résulter de l'utilisation de cette information.

La présente publication est mise à disposition dans le cadre d'une licence Creative Commons Paternité, Pas d'utilisation commerciale, Pas de modification 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).

Les opinions et les points de vue exprimés ne reflètent pas nécessairement ceux de l'UNU ni de l'AISS ou ses membres.

Disponible en version électronique à l'adresse: www.issa.int.

Également disponible en allemand, anglais et espagnol.

© Association internationale de la sécurité sociale et Université des Nations Unies 2022

Inclusion numérique

**Améliorer la fourniture des services
de sécurité sociale**

**Association internationale de la sécurité sociale
Genève, 2022**

Table des matières

1. Contexte: fourniture de services, technologies et inclusion	1
1.1. La transformation numérique	1
1.2. L'importance de l'inclusion numérique	1
1.3. Angle d'analyse	3
2. Facteurs en jeu: inclusion numérique et sécurité sociale	5
2.1. Canaux d'accès	5
2.2. Les différents publics et l'utilisation qu'ils font des services de sécurité sociale en ligne	6
2.3. Principales difficultés relatives à l'inclusion numérique rencontrées par les usagers et les institutions de sécurité sociale	12
3. Inclusion numérique et sécurité sociale: état des lieux	13
3.1. Accès	13
3.2. Compétences et capacités	22
3.3. Environnement favorable	32
4. Recommandations	46
Références	51
Liste des abréviations et acronymes	58
Remerciements	59

1. Contexte: fourniture de services, technologies et inclusion

1.1. La transformation numérique

Une transformation numérique de la société, y compris du secteur public et de la sécurité sociale, est en cours. Les trois décennies écoulées ont été marquées par le passage d'une société industrielle et de l'information à une société numérique, transition qui s'est accélérée sous l'effet de la pandémie mondiale de COVID 19. La transformation numérique de la production et de la fourniture des services passe par le recours à de nouvelles technologies et à de nouveaux concepts, mais aussi par de nouveaux modes d'organisation et de production de la valeur. La sécurité sociale ne fait pas exception.

Les objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies à l'horizon 2030 [58] constituent un appel universel à l'action. Leur objectif global est de mettre fin à la pauvreté, de protéger la planète et de faire en sorte que chacun puisse vivre dans la paix et la prospérité à l'horizon 2030. Garantir un accès équitable et l'inclusion de toutes les populations dans une société de plus en plus numérisée constitue une thématique transversale essentielle des ODD. Permettre l'inclusion de tous, objectif qui fait partie des fondements de la sécurité sociale, implique de ne laisser personne de côté même lorsque la fourniture de services est de plus en plus numérique. La sécurité sociale a principalement pour but d'aider les personnes dans le besoin, de soutenir tous les individus quels que soient leur âge, leur genre, leur parcours éducatif, leur langue maternelle, leur culture, leur religion et autres préférences sociales. Dès lors, l'inclusion numérique est un corollaire incontournable des technologies qui transforment la société et l'offre de services.

Elle dépend de quatre dimensions étroitement imbriquées [19, 64]:

- accès à l'électricité, à Internet et aux appareils, et qualité de cet accès;
- compétences de base traditionnelles et compétences numériques;
- des conditions propices – accessibilité financière, communication, conception, inclusion financière et sécurité;
- utilisation de services en ligne pour mesurer la création de valeur réelle et l'inclusion numérique des populations marginalisées.

1.2. L'importance de l'inclusion numérique

Un peu plus de la moitié de la population mondiale utilise régulièrement Internet [98]. Pour encourageant qu'il soit, ce chiffre ne doit pas faire oublier que les 3,5 milliards d'individus restants n'ont toujours pas la possibilité ou les moyens d'y accéder [38]. Selon les estimations, 750 à 780 millions de personnes n'ont pas accès à l'électricité pour éclairer une ampoule et encore moins pour recharger un téléphone mobile, brancher un ordinateur ou faire fonctionner un routeur [2, 101]. Par ailleurs, la fiabilité d'Internet demeure un enjeu majeur pour les 3,5 milliards de personnes qui n'y ont pas encore accès [70]. De surcroît, malgré des avancées, 1,7 milliard de personnes n'ont pas de compte bancaire, ce qui signifie qu'elles n'ont pas accès au commerce en ligne et ne peuvent pas percevoir les prestations qui ne sont pas versées en liquide [25]. De même, environ un milliard d'individus ne possèdent pas de documents

pour prouver leur existence juridique [91] – et peuvent donc encore moins prouver cette existence numériquement – lorsqu'ils sollicitent des prestations publiques, tentent d'ouvrir un compte bancaire ou d'acheter un simple abonnement téléphonique prépayé.

S'appuyant sur les précédentes révolutions industrielles qui ont fait évoluer les structures de la société, la transformation numérique en cours fait évoluer les modes de vie tout en amplifiant des tendances déjà à l'œuvre. Certaines de ces évolutions sont positives, comme l'augmentation de l'accès aux services dans les régions reculées, tandis que d'autres sont négatives, comme l'exclusion due au manque de compétences numériques ou à un accès limité ou trop onéreux à Internet. Cette transformation, qui se distingue des autres par le rythme du changement technologique, modifie aussi les comportements dans la sphère sociale et dans les secteurs public et privé, les processus et les structures organisationnelles. Ces changements de grande ampleur, liés les uns aux autres, se traduisent par une transformation totale des fondamentaux de la vie et des interactions en société.

1.2.1. Dualité de la transformation numérique

L'accélération de la révolution numérique s'accompagne d'une prise de conscience des interdépendances et d'un risque de fragmentation accrue. Les possibilités sont de plus en plus nombreuses, mais l'accès à l'infrastructure et aux outils numériques et leur utilisation sont de plus en plus inégalitaires. La pandémie de COVID 19 a accéléré le rythme du changement et a cristallisé les fractures existantes [13, 33]. Maximiser les effets positifs tout en gérant et en réduisant le plus possible les effets négatifs de cette transition relève donc d'une responsabilité collective à l'échelle mondiale.

Si rien n'est fait pour remédier à ces conséquences négatives, les populations déjà marginalisées risquent d'être davantage exclues. Ce danger est particulièrement réel pour les ménages vulnérables ou modestes du monde entier, pour les personnes qui vivent dans des pays à faible revenu comme les petits États insulaires des Caraïbes et du Pacifique et pour les habitants des pays à revenu intermédiaire de l'Afrique, des Amériques, de l'Asie et du Moyen-Orient – a fortiori dans le sillage de la pandémie de COVID 19 et sur fond de hausse des prix de l'énergie et de l'alimentation [50, 51, 77]. Si les efforts déployés pour améliorer l'inclusion numérique échouent, des populations entières – voire des pays entiers – ne profiteront pas pleinement des technologies et de la numérisation. En réalité, certains signes montrent que les voies qui conduisaient traditionnellement au développement économique se ferment de plus en plus, en particulier dans les pays émergents, ce qui vient s'ajouter à diverses difficultés engendrées par les changements que les technologies entraînent pour les populations.

1.2.2. Définir l'inclusion numérique

Depuis le milieu des années 1990, les inégalités d'accès aux contenus et services en ligne font l'objet de débats dans les milieux politiques, sociaux, économiques et académiques [42]. L'inclusion numérique est une formule fourre-tout utilisée par analogie avec l'inclusion financière, sociale ou politique. On évoque souvent l'égalité et l'équité en référence à l'accès aux services publics – services de sécurité sociale, services de santé, éducation, services liés à l'emploi –, voire au processus décisionnel et à l'influence dans la sphère politique. De ce point de vue, l'inclusion numérique est l'exact contraire de l'exclusion numérique.

À la différence de termes désormais courants comme fracture numérique et maîtrise du numérique, le terme inclusion numérique est une création récente [42]. Les exclus numériques sont les personnes ou populations qui, dans un contexte donné, sont victimes d'une marginalisation ou d'inégalités, notamment

d'une inégalité d'accès à l'infrastructure et aux outils numériques. Cette exclusion est souvent due au lieu où ils vivent, à l'âge, au genre, aux compétences, à un problème d'accessibilité financière ou à plusieurs de ces facteurs à la fois [19].

La fracture numérique est définie comme l'écart entre les personnes qui ont accès à une infrastructure et à des équipements numériques et celles qui n'y ont pas accès. Comme l'inclusion numérique, elle est étroitement liée à l'âge, au genre, aux compétences, à la langue, à la situation socio-économique, à l'accessibilité financière, au lieu géographique et à d'autres facteurs [19, 38, 95].

Par comparaison, la maîtrise du numérique englobe les compétences et aptitudes nécessaires pour accéder aux appareils et contenus numériques et les utiliser en toute confiance, en toute sécurité et avec efficacité [103] [18]. Elle désigne le minimum de maîtrise du matériel et des logiciels qui est nécessaire pour utiliser correctement les technologies. Elle suppose au préalable une maîtrise de la langue dans laquelle le contenu est disponible (compétences en lecture, maîtrise de l'écrit, compétences en mathématiques). Il est par ailleurs tout aussi important de disposer de capacités d'analyse critique permettant de se repérer dans les contenus numériques, d'identifier et de comprendre la fraude numérique, la manipulation émotionnelle et la cybercriminalité [19].

Parce qu'elle conjugue les deux prérequis que sont l'accès au numérique et sa maîtrise, l'inclusion numérique réunit les préoccupations liées à la fracture numérique et celles liées aux compétences numériques. Dans ce rapport, l'inclusion numérique dans le contexte de la sécurité sociale est définie comme l'élimination de la fracture numérique à travers une garantie d'accès accompagnée des compétences et aptitudes nécessaires pour utiliser les appareils et les contenus numériques en toute confiance, en toute sécurité et avec efficacité.

Son importance grandit à mesure que la technologie s'impose comme une composante centrale de la vie moderne, en particulier dans le contexte de la pandémie de COVID 19 et des évolutions socio-économiques et comportementales qu'elle a induites. L'existence et l'utilisation des technologies ont une incidence sur l'implication des individus dans la société et surtout influent sur l'accès à des services publics tels que les services de sécurité sociale, la santé, l'éducation, l'emploi, la participation civique et la vie sociale.

En somme, le progrès technologique est porteur de changement et de transformation. Agir pour maximiser les effets positifs et réduire les effets négatifs éventuels de cette transformation relève d'une responsabilité collective. Les responsables politiques, les décideurs publics et privés doivent montrer l'exemple, élaborer des indicateurs de progrès, appliquer des stratégies et mesures appropriées tout en érigeant au rang de priorité la fourniture des ressources nécessaires pour accroître l'inclusion numérique des populations marginalisées.

1.3. Angle d'analyse

Le rythme de la transformation numérique augmentant sans cesse, le risque d'exclusion numérique est bien réel, ce qui appelle une réponse individuelle et collective. Comme l'a déclaré António Guterres, Secrétaire général des Nations Unies, il faut «que s'instaure d'urgence entre les pouvoirs publics, le secteur privé, la société civile et d'autres acteurs un débat ouvert sur la manière dont nous pouvons avancer ensemble en toute sécurité à l'ère de l'interdépendance numérique» [27].

Le présent rapport, qui contribue à ce dialogue nécessaire, porte sur l'inclusion numérique dans le contexte de la sécurité sociale. Plus précisément, il analyse la manière dont des facteurs tels que l'accès aux technologies

et à Internet, les compétences et un environnement favorable influent à la fois sur les institutions de sécurité sociale et sur le public divers que forment leurs usagers. La communication et la conception occupent une place secondaire dans la mesure où elles font partie des aspects couverts par les *Lignes directrices de l'AISS en matière de bonne gouvernance*, les *Lignes directrices de l'AISS en matière de qualité des services*, les *Lignes directrices de l'AISS en matière de communication des administrations de sécurité sociale* et les *Lignes directrices de l'AISS en matière de technologies de l'information et de la communication*.

Ce rapport repose sur des expériences actuelles ou passées et sur de bonnes pratiques mises en œuvre dans le secteur public, en particulier dans le domaine de la sécurité sociale. Les sources utilisées englobent des rapports nationaux et internationaux et des travaux de recherche. Au fil de l'analyse, les conclusions intermédiaires ont fait l'objet de débats au cours d'une série de quatre webinaires organisés par l'AISS entre mars et mai 2021. Chaque webinar a attiré en moyenne entre 100 et 130 représentants d'institutions de sécurité sociale venant de 65 à 70 pays (sur 101 pays et territoires). Les webinaires se sont déroulés en français anglais et espagnol avec une interprétation simultanée. Les participants ont fait une grande utilisation de la fonctionnalité «conversation» pour poser des questions, faire des commentaires ou exprimer leur opinion sur les sujets abordés.

L'analyse repose également sur des données empiriques recueillies au moyen de sondages effectués pendant les webinaires (au moyen de l'outil de sondage en direct de Zoom) et d'une vaste enquête (40 questions) administrée en ligne auprès d'institutions de sécurité sociale. Le questionnaire a été envoyé le 12 avril 2021 à tous les participants inscrits à la série de webinaires sur l'inclusion numérique et les réponses ont été recueillies jusqu'au 28 avril 2021. Les personnes interrogées étaient invitées à répondre à des questions relatives à leurs usagers, à leur expérience et aux difficultés rencontrées, ainsi qu'à l'utilisation des technologies pour la production et la fourniture de services de sécurité sociale. Au total, 138 questionnaires ont été complétés par des représentants de 74 institutions de sécurité sociale différentes, réparties dans 64 pays ou territoires. Le questionnaire de l'enquête et les questions posées pendant les webinaires ont été conçus pour être complémentaires et pour permettre ainsi une validation des résultats. Les résultats des sondages ont été examinés pendant les webinaires, ce qui a enrichi les discussions et le présent rapport. Les sondages et l'enquête ont été proposés en français, anglais et espagnol pour qu'il soit plus facile d'y répondre et pour encourager ainsi la participation. Des données quantitatives et qualitatives ont été recueillies et analysées pour les besoins du présent rapport.

À travers ce rapport, l'AISS et l'UNU-EGOV entendent mettre en lumière des aspects qui méritent une action immédiate si l'on veut garantir l'inclusion numérique dans le domaine de la sécurité sociale. Le rapport formule une série de recommandations (chapitre 4) à l'appui de cet objectif. À chaque fois que cela est pertinent et possible, ces recommandations sont accompagnées d'exemples de mesures. Les institutions de sécurité sociale peuvent suivre ces recommandations pour prendre des initiatives afin d'améliorer l'inclusion numérique et l'égalité au sein du public d'usagers et de bénéficiaires qu'elles ciblent, dont les populations habituellement marginalisées. Les recommandations sont conçues pour faciliter le déploiement de mesures visant à renforcer l'inclusion numérique dans divers domaines de la sécurité sociale et au sein de divers groupes d'usagers au niveau mondial, national et infranational. Elles ont pour but d'aider les responsables de l'action publique et les décideurs au niveau stratégique comme opérationnel. Le rapport a été établi sur la base d'une recherche documentaire rigoureuse et de l'analyse de documents d'orientation et de documents stratégiques nationaux et internationaux.

Il comporte quatre chapitres. Le premier présente le contexte, tandis que le deuxième recense les «facteurs à l'œuvre» concernant l'inclusion numérique et la sécurité sociale. Le troisième dresse un état des lieux de

trois thématiques centrales: 1) l'accès, 2) les compétences et aptitudes, et 3) l'environnement. Chacune de ces parties décrit les principaux défis liés à la fourniture des services et à la sécurité sociale, et présente des exemples de bonnes pratiques qui illustrent les actions envisageables pour relever ces défis. Le quatrième chapitre fait office de conclusion: il contient une série de recommandations accompagnées d'actions possibles. Ces recommandations peuvent être suivies par les institutions de sécurité sociale qui veulent renforcer l'inclusion numérique. Ce dernier chapitre recense également les pistes que pourraient suivre l'AISS et l'UNU-EGOV pour aller plus loin.

2. Facteurs en jeu: inclusion numérique et sécurité sociale

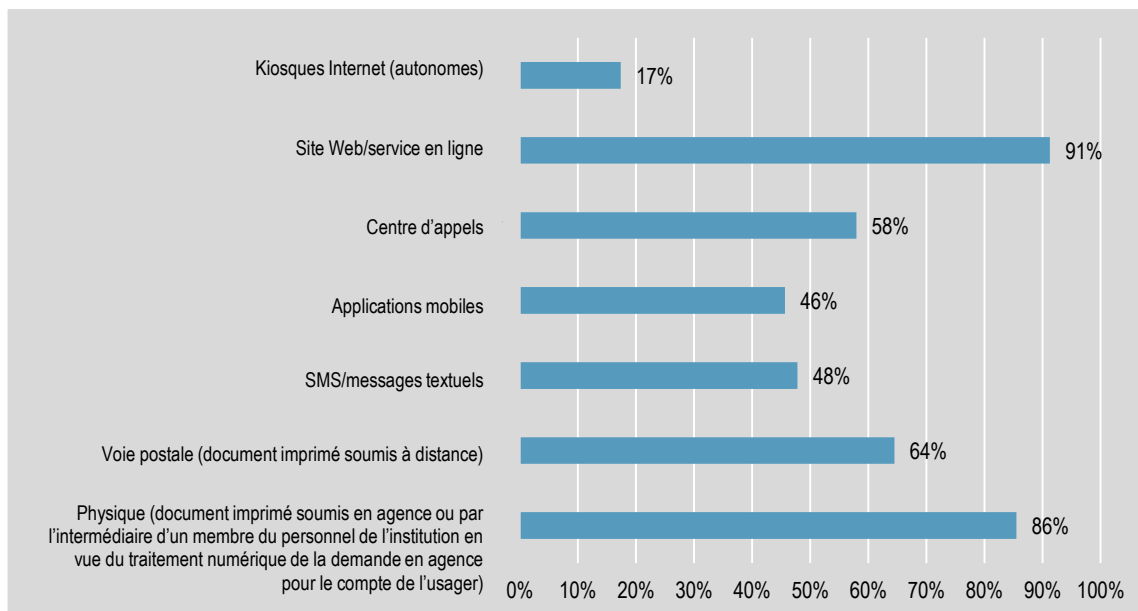
Alors que le chapitre 1 décrivait les opportunités et les risques associés à la transformation numérique de la société et de l'offre de services pour présenter le contexte général, le chapitre 2 dresse un état des lieux de l'inclusion numérique du point de vue de la sécurité sociale.

2.1. Canaux d'accès

La plupart des institutions interrogées font appel à un ensemble de modalités de fourniture des services pour garantir l'accès. Quatre-vingt-onze pour cent d'entre elles disposent de sites Web et proposent des services en ligne, tandis que 86 pour cent utilisent des formulaires imprimés et des agences physiques (graphique 1). De même, 64 pour cent acceptent encore l'envoi de lettres et de demandes par voie postale. Aussi surprenant que cela puisse paraître, seulement 58 pour cent des institutions disposent de centres d'appels, alors que le recours à ces structures est apparu comme un moyen efficace et efficient d'offrir des services, avant comme pendant la pandémie. Près de la moitié des institutions (48 pour cent) font appel à diverses formes de messagerie par SMS ou messagerie textuelle pour communiquer avec les usagers. Certaines institutions (46 pour cent) sont dotées de solutions reposant sur des applications mobiles, dont beaucoup permettent l'envoi de notifications. Seulement 17 pour cent ont mis en place des kiosques Internet autonomes, ce qui s'explique probablement par le fait que les autres solutions faisant appel aux technologies sont moins coûteuses et plus souples.

Pour résumer, l'offre de services en ligne existe bel et bien, mais l'utilisation de ces services électroniques (e-services) par les usagers reste inégale et, pour diverses raisons, elle est encore limitée à l'échelle mondiale parmi les institutions qui offrent et administrent des services de sécurité sociale. Si l'existence (ou l'offre) de contenus en ligne ou de services permettant d'effectuer des opérations en ligne ne constitue ni le principal défi à relever par les institutions de sécurité sociale ni la principale explication de l'exclusion numérique de certains usagers, où le problème se situe-t-il? Quels sont les obstacles qui empêchent une plus grande utilisation des services de sécurité sociale en ligne? Quels sont les publics actuellement les plus susceptibles de les utiliser?

Graphique 1. Utilisation de diverses modalités de fourniture des services par les institutions de sécurité sociale (pourcentage)



Note: N = 138. Question posée dans l'enquête: «Quelles modalités de fourniture des services proposez-vous?».

2.2. Les différents publics et l'utilisation qu'ils font des services de sécurité sociale en ligne

L'analyse présentée ici porte sur l'utilisation de services de sécurité sociale en ligne, ce qui suppose que les usagers soient couverts. Le concept de couverture renvoie à la question de savoir si un employé est affilié à un régime de sécurité sociale lié à l'emploi qu'il occupe [37], c'est-à-dire si l'entité ou la personne cotise au régime ou en bénéficie. Les institutions qui ont répondu à l'enquête citent trois catégories d'usagers (graphique 2): les usagers réguliers, les usagers non réguliers (ou occasionnels) et les usagers non inclus. La première catégorie de personnes regroupe des usagers réguliers tels que les employeurs, différentes catégories de salariés et autres professionnels, essentiellement les personnes qui travaillent dans le secteur formel. Ces employeurs, travailleurs et bénéficiaires affiliés à la sécurité sociale utilisent régulièrement ses services pour payer leurs cotisations et recevoir leurs prestations et sont plus susceptibles de faire appel aux services en ligne. En règle générale, ils appartiennent à la population d'âge actif, ce qui signifie qu'ils ont dépassé l'âge scolaire (ils sont âgés de plus de 15 ans, souvent de 18 ans ou plus) et n'ont pas encore atteint l'âge de la retraite (ils ont moins de 60 ou 65 ans). La deuxième catégorie d'usagers – les usagers non réguliers – regroupe les ressortissants ou les résidents (dans ce rapport, nous utilisons le terme «ressortissant» pour désigner ces deux publics) ou les membres du grand public qui ont des relations avec les institutions de manière occasionnelle pour recevoir différents types de services, et qui sont moins susceptibles de le faire en ligne. La troisième catégorie est composée des usagers non inclus et varie en fonction du contexte: il s'agit souvent de personnes employées dans l'économie des petits boulots ou dans le secteur informel. Ces personnes sont moins susceptibles d'utiliser les services en ligne, voire d'être couvertes par la sécurité sociale. Certains

facteurs influent sur la probabilité qu'une personne soit affiliée à la sécurité sociale – l'âge, le lieu de résidence, la langue maternelle, l'appartenance à une minorité ou à la population immigrée, ou encore le type d'emploi occupé, le statut professionnel, le secteur d'activité, par exemple.

Le tableau 1 contient les définitions de ces différents publics, de même que certaines de leurs principales caractéristiques et des exemples. Le tableau 2 présente les caractéristiques essentielles des secteurs formel et informel, dont l'économie des petits boulots, du point de vue de la sécurité sociale et de ses usagers.

Soixante-six pour cent des institutions ont répondu que les usagers réguliers étaient les personnes les plus susceptibles de faire appel aux services en ligne. L'expérience de ces institutions montre que les travailleurs du secteur formel ont une probabilité environ deux fois plus forte que ceux du secteur informel de communiquer avec les institutions de sécurité sociale en utilisant les outils en ligne. Les travailleurs indépendants, dont ceux qui travaillent dans l'économie des plateformes ou des petits boulots, se situent entre les deux autres catégories, peut-être parce que ces secteurs reposent sur des modèles économiques qui dépendent massivement des technologies tout en ayant des points communs avec le secteur informel. Les employeurs qui cotisent à la sécurité sociale pour le compte de leurs salariés utilisent souvent les technologies dans leurs procédures opérationnelles et administratives, par exemple pour communiquer avec les autorités au sujet des impôts ou de diverses autorisations, en particulier lorsque leurs effectifs augmentent [41].

Certaines catégories d'usagers non réguliers utilisent moins les services en ligne que les travailleurs indépendants de l'économie des petits boulots et de l'économie informelle, comme le montre le graphique², qui compare les publics selon qu'ils utilisent les services en ligne «rarement/très rarement» ou «souvent/très souvent». Il existe un écart important entre les publics les plus susceptibles d'accéder aux services en ligne et ceux les moins susceptibles d'utiliser ces services. L'analyse du nombre d'institutions choisissant l'option «très souvent» montre que dix des institutions qui ont répondu à l'enquête citent les mères et les parents comme le public qui est le plus susceptible de communiquer avec la sécurité sociale au moyen d'outils en ligne. Viennent ensuite les personnes qui ont des besoins spéciaux comme les personnes en situation de handicap (huit institutions), les pensionnés et personnes âgées de 65 ans ou plus (huit institutions seulement), suivis de près par les jeunes de 15 à 18 ans (sept institutions). Enfin, les migrants et les populations autochtones ou appartenant à une minorité sont vus comme les publics les moins susceptibles d'utiliser les services en ligne (quatre et deux institutions respectivement). Il ressort de ces résultats que les personnes qui n'appartiennent pas à la catégorie des usagers réguliers ont une probabilité beaucoup plus faible d'accéder aux services en ligne. Par ailleurs, les raisons qui expliquent la probabilité de différents publics d'utiliser les services en ligne sont très variables, ce qui plaide en faveur d'approches conçues sur mesure.

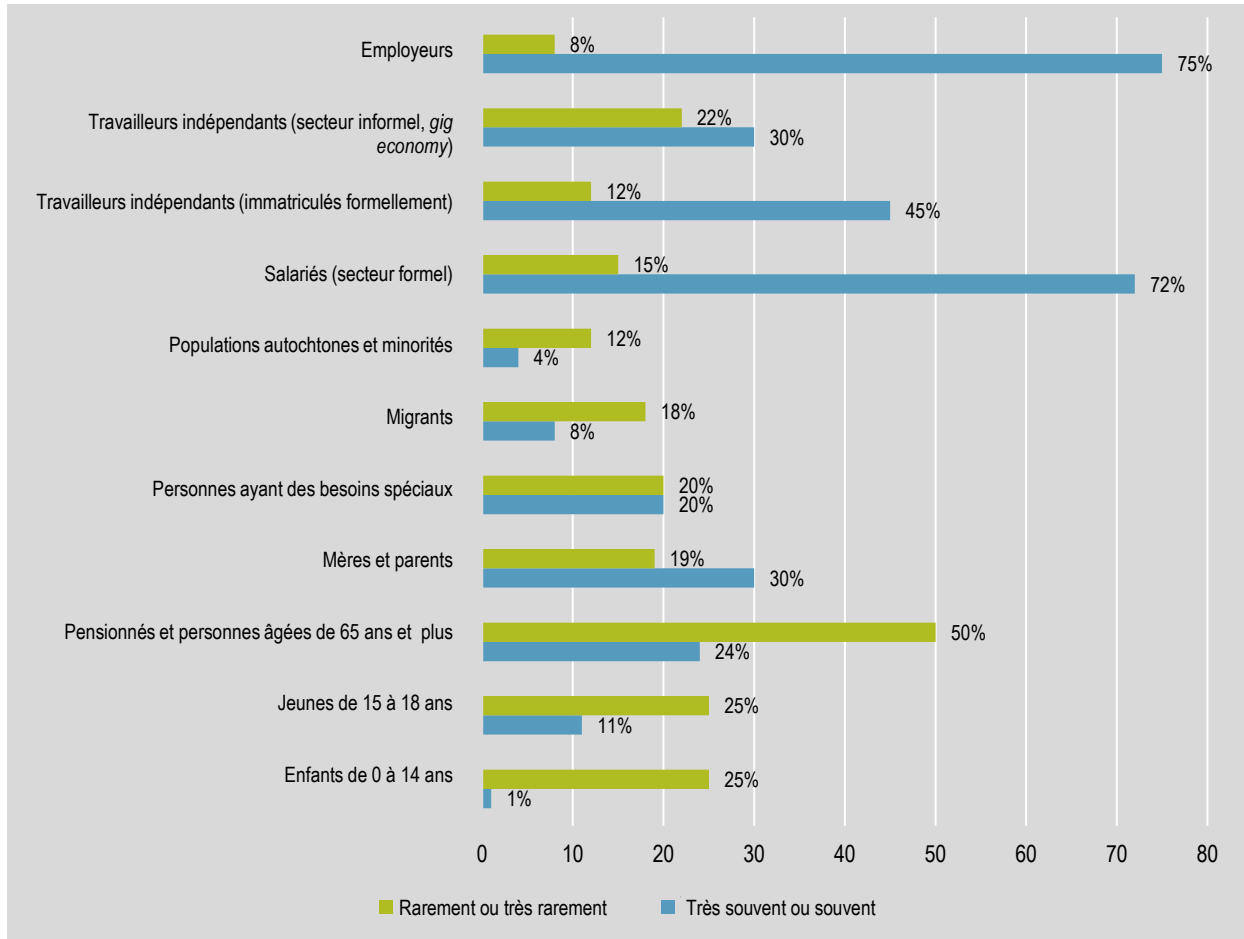
Tableau 1. Panorama des usagers des institutions de sécurité sociale

Catégorie d'usagers	Définition	Caractéristiques et exemples
Usager régulier	Organisations relevant de n'importe quel secteur d'activité et «employant» des personnes dans le cadre d'un contrat formel («salariés») ou des travailleurs indépendants (prestataires ou sous-traitants). Ces organisations et individus sont officiellement affiliés pour cotiser à la sécurité sociale et/ou percevoir des prestations de sécurité sociale. Immatriculation claire auprès des institutions de sécurité sociale. <i>Note:</i> non seulement des organisations, mais aussi des individus.	Cette catégorie d'usagers comprend: <ul style="list-style-type: none"> • Les employeurs qui effectuent des démarches ou cotisent à la sécurité sociale pour le compte de leur personnel. Les employeurs englobent toutes les entreprises et organisations, quels que soient leur taille, leur emplacement géographique et leur secteur d'activité. • Les salariés titulaires d'une forme quelconque de contrat officiel prévoyant en général le versement de cotisations sociales par l'employeur. • Les travailleurs indépendants, c'est-à-dire des personnes immatriculées sous ce statut auprès des organismes compétents, par exemple d'organismes de sécurité sociale ou de l'administration fiscale et cotisant à la sécurité sociale pour leur propre compte. Les salariés et les travailleurs indépendants appartiennent généralement à la population en âge de travailler, peuvent être des hommes ou des femmes et avoir n'importe quel niveau d'études ou de revenu. Ce groupe englobe aussi les salariés à temps partiel et comprend des personnes handicapées, entre autres.
Usagers non réguliers ou occasionnels	Individus (niveau individuel) travaillant dans l'économie des «petits boulots» ou des «plateformes»; individus auparavant affiliés mais se consacrant désormais au travail à domicile en dehors du marché du travail; travailleurs saisonniers affiliés à la sécurité sociale par l'intermédiaire de leur entreprise ou à titre individuel.	Cette catégorie d'usagers est diverse et comprend: <ul style="list-style-type: none"> • Les personnes d'âge actif qui travaillent dans l'économie des petits boulots ou des plateformes quels que soient leur secteur d'activité, leur niveau d'études ou de revenu. Leur revenu est souvent relativement faible. • Le travail à domicile est généralement effectué par les femmes au foyer, mais aussi par des enfants et des personnes âgées contribuant aux tâches ménagères ou à l'agriculture de subsistance.
Usagers non inclus	Personnes travaillant dans le secteur informel ou non officiel, n'occupant pas d'emploi formel.	Cette catégorie d'usagers est diverse et comprend: <ul style="list-style-type: none"> • Des salariés informels et non officiels, quel que soit leur secteur d'activité. • Ils sont souvent d'âge actif et vivent dans des zones urbaines ou rurales à faible revenu. Cette catégorie est majoritairement composée de personnes ayant un niveau d'études faible voire inexistant – il s'agit souvent de migrants, de réfugiés, de femmes, de jeunes, voire d'enfants.

Tableau 2. *Panorama des secteurs économiques et des usagers de la sécurité sociale [37]*

Économie formelle	Économie des plateformes	Secteur des ménages	Économie informelle
<p>Le secteur formel est composé des personnes qui travaillent dans des entreprises dotées de la personnalité morale.</p> <p>Les travailleurs sont généralement immatriculés à la sécurité sociale par leur employeur ou à titre individuel.</p>	<p>L'économie des plateformes ou des petits boulots est un secteur hybride qui comprend des travailleurs «réguliers» à certaines différences près, tenant par exemple à la forme de leur activité et aux organisations auxquelles ils sont affiliés dans le cadre de leur activité économique (la taille et la nature de la plateforme entre en ligne de compte à cet égard). Ces travailleurs sont souvent considérés comme des travailleurs indépendants.</p> <p>En général, ils ne sont pas affiliés à la sécurité sociale, sauf s'ils le font à titre individuel.</p> <p>N.B.: Certains pays, par exemple les Pays-Bas, le Royaume-Uni et l'Uruguay, ont entrepris de légaliser et de régulariser le travail dans l'économie des plateformes, y compris en permettant un accès à la sécurité sociale.</p>	<p>Tous les travailleurs qui travaillent dans des entreprises non dotées de la personnalité morale produisant des biens et services exclusivement pour leur propre usage. Cette catégorie englobe les travailleurs domestiques rémunérés, ceux qui travaillent dans l'agriculture de subsistance, construisent leur propre habitation, fabriquent leurs propres vêtements, leurs propres meubles, produisent de l'eau ou de l'énergie pour leur propre usage, entre autres.</p> <p>Ces travailleurs sont rarement affiliés à la sécurité sociale.</p> <p>N.B.: Plusieurs pays, par exemple des pays d'Amérique latine et l'Afrique du Sud, tentent de légaliser et de régulariser le travail dans le secteur des ménages, y compris en permettant un accès à la sécurité sociale.</p>	<p>Le secteur informel comprend les travailleurs d'entreprises non dotées de la personnalité morale produisant des biens au moins en partie marchands. Il ne comprend pas les ménages qui produisent des biens et services exclusivement pour leur propre usage, ceux qui travaillent dans l'agriculture de subsistance, construisent leur propre habitation, etc.</p> <p>Ces travailleurs sont rarement affiliés à la sécurité sociale.</p>

Graphiques 2. *Catégories d’usagers des institutions de sécurité sociale susceptibles d’utiliser les services en ligne «très souvent» ou «souvent» comparativement aux catégories susceptibles de les utiliser «rarement» ou «très rarement»*



Note: N = 138. Question posée dans l’enquête: «Dans quelle mesure les différentes catégories d’usagers sont-ils susceptibles d’utiliser vos services en ligne?» Les répondants étaient invités à répondre pour chacune des catégories énumérées ci-dessus sur une échelle allant de «très souvent» à «très rarement» et avaient la possibilité de choisir «je ne sais pas». Pour chaque catégorie d’usagers, il y avait également un point de données correspondant à «absence de réponse» (voir le graphique 3 ci-après). Les pourcentages indiqués sont exprimés par rapport au groupe dans sa totalité et non à chaque catégorie.

Il est donc nécessaire d’adopter une approche centrée sur l’usager en matière de communication, de modalités de fourniture et de conception des services de manière à faciliter l’utilisation et à permettre l’accès de tous, ce qui peut également être un moyen de remédier aux obstacles dus à des facteurs géographiques pour certaines catégories d’usagers [43, 67]. Il est possible que les institutions de sécurité sociale doivent adopter de nouvelles stratégies de production et de fourniture des services, par exemple en faisant appel à des ressources humaines dotées de nouvelles capacités et de nouvelles compétences.

Pour ce qui est de l’âge et du genre, les réponses des institutions confirment dans une large mesure les constatations d’études antérieures conduites au niveau international, national, régional ou local. Indépendamment du pays où elles sont implantées et du public qu’elles ciblent, 52 pour cent des institutions déclarent que les femmes éprouvent des difficultés à accéder aux contenus et services

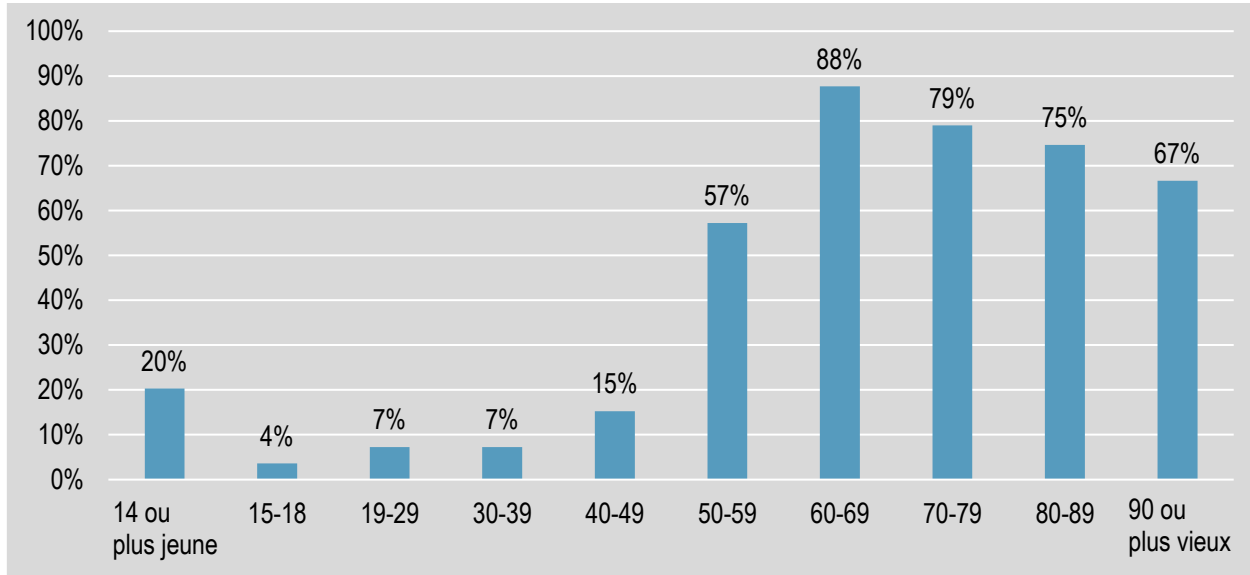
en ligne, contre 30 pour cent seulement pour les hommes. À noter que seulement 18 pour cent des institutions estiment que les personnes non binaires accèdent difficilement aux services en ligne, un pourcentage faible qui s'explique probablement par le fait que dans la majorité des pays du monde, ces personnes ne constituent pas une catégorie juridiquement définie. À cela s'ajoute sans doute que dans beaucoup de régions, la population a malheureusement une attitude négative ou stigmatisante à l'égard de ceux qui ne s'inscrivent pas dans le cadre de la division traditionnelle des genres.

Pour ce qui est de l'âge, les réponses des institutions confirment également les tendances constatées par d'autres études concernant les caractéristiques de l'inclusion ou de l'exclusion numérique [3, 20, 23, 90]. En règle générale, plus les usagers sont âgés, plus la proportion de personnes confrontées à des difficultés face aux services en ligne est forte. À noter que du point de vue de l'évolution de l'exclusion numérique, 20 pour cent des institutions estiment que les enfants de 14 ans et moins éprouvent des difficultés pour accéder aux services en ligne (graphique 3). Même si ce chiffre laisse penser que les futurs usagers de la sécurité sociale seront proportionnellement moins nombreux à risquer l'exclusion numérique, le défi est de taille et justifierait une intervention précoce et des politiques ciblées. L'exclusion de ces jeunes pourrait s'expliquer par l'absence de connexion à Internet, par une ignorance de l'existence de ces services ou de leur droit à des prestations de sécurité sociale. Ces résultats corroborent les constatations de travaux réalisés conjointement par l'UNICEF et l'UNU-EGOV [72, 73].

Il ressort également de l'expérience des institutions de sécurité sociale que la proportion d'usagers qui éprouvent des difficultés à utiliser les services en ligne est nettement plus élevée parmi les personnes de 50 à 59 ans et de 60 à 69 ans. Cette trajectoire reflète en grande partie l'arrivée des ordinateurs personnels et d'Internet dans les années 1990, qui a favorisé l'utilisation massive d'ordinateurs, appareils mobiles et solutions logicielles connectées à Internet ces vingt dernières années. En résumé, les «enfants du numérique», nés après les années 1990 ou 2000, et les personnes qui ont eu à travailler et à vivre avec les technologies dans leur vie d'adulte éprouvent moins de problèmes liés à l'accès et aux compétences, même si le fait d'être relativement à l'aise avec les technologies ne correspond pas nécessairement aux autres compétences et aptitudes nécessaires pour participer réellement (et en toute sécurité) à la société numérique [44]. Apparemment, ces difficultés diminuent parmi les personnes de 70 ans et plus, ce qui s'explique en partie par trois raisons. La première est le nombre de personnes qui perçoivent des prestations telles que des pensions ou une aide au revenu après avoir atteint l'âge de la retraite, entre 65 et 70 ans, ce qui signifie que leurs droits ont déjà été constitués. La deuxième est qu'en raison de l'espérance de vie mondiale et nationale, le nombre relatif d'usagers diminue à mesure qu'ils vieillissent. La troisième est que dans beaucoup d'institutions, les services en ligne ne s'adressent pas en priorité aux personnes qui ont peu de compétences numériques, autrement dit aux personnes âgées de 70 ans et plus.

Même si elles ne reflètent pas la situation telle qu'elle se présente dans un pays ou dans une branche en particulier, les données mondiales indiquent que les pays où l'acceptation et la pénétration des technologies sont plus grandes font mieux que la moyenne mondiale – à titre d'exemple, dans les pays nordiques et à Singapour, 80 à 90 pour cent des services essentiels sont fournis en ligne et 70 à 90 pour cent des seniors utilisent des services en ligne chaque semaine, voire chaque jour [18, 35, 104]. De même, d'après des statistiques relatives à l'Europe dans son ensemble, 80 à 100 pour cent des salariés ou des entreprises utilisent des outils en ligne pour communiquer avec le secteur public.

Graphique 3. Classes d'âge éprouvant le plus de difficultés à accéder aux contenus et services en ligne parmi les usagers des institutions de la sécurité sociale (choisir cinq classes d'âge; pourcentage)

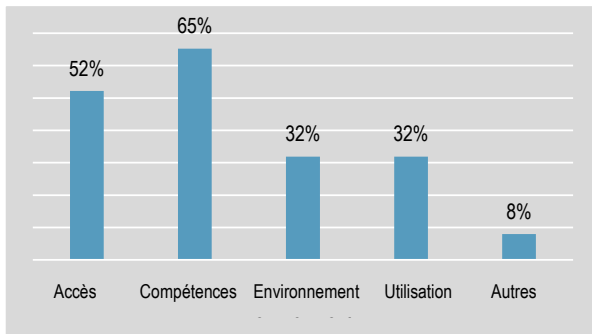


Note: N = 138. Question posée dans l'enquête: «Veuillez citer les cinq classes d'âge qui rencontrent le plus de difficultés pour accéder aux contenus et services en ligne».

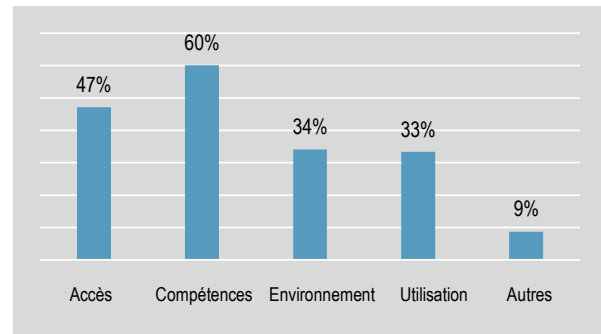
2.3. Principales difficultés relatives à l'inclusion numérique rencontrées par les usagers et les institutions de sécurité sociale

Pour ce qui est de l'inclusion numérique, les institutions de sécurité sociale ont cité deux grandes difficultés qui font obstacle à l'utilisation des services en ligne: (i) le manque de compétences, numériques ou autres, considéré comme le principal obstacle par 65 pour cent des institutions qui ont répondu à l'enquête et (ii) l'accès, principal obstacle pour 52 pour cent des institutions (graphique 4). Ces deux difficultés sont également vues comme les obstacles les plus difficiles à éliminer (graphique 5), ce qui a probablement une double explication: garantir l'accès à Internet et aux appareils numériques nécessaires pour utiliser les e-services ne fait partie ni du cœur de métier ni du mandat traditionnel des institutions de sécurité sociale. Cette question relève plutôt des organismes publics chargés de l'éducation, de l'apprentissage tout au long de la vie, de l'octroi de licences pour l'utilisation de l'infrastructure de télécommunication, de même que des employeurs publics et privés et du secteur des télécommunications. S'agissant des compétences et aptitudes qui permettent d'améliorer la maîtrise du numérique chez les employeurs, salariés, usagers et bénéficiaires, le leadership est vu comme un élément clé, tout comme la conception et la communication (voir le graphique 21 et la réflexion présentée dans les parties 3.2 et 3.3). Un leadership fort est donc nécessaire pour faire de l'inclusion numérique une dimension importante de toutes les activités et modalités de fourniture des services. Cette nécessité et le fait qu'il est important que les messages soient clairs et que les usagers bénéficient d'un soutien à l'utilisation des services en ligne impliquent d'adopter une «vision plus globale» de l'inclusion numérique dans le domaine de l'offre de services de sécurité sociale. L'adoption de cette vision permet d'identifier des leviers socio-économiques et des leviers à l'échelle l'administration dans son ensemble qui peuvent faciliter l'inclusion, notamment numérique, des usagers des institutions de sécurité sociale – ou de repérer des obstacles qui peuvent l'entraver.

Graphique 4. Quelles sont les deux plus grandes difficultés rencontrées par les usagers pour utiliser les services de sécurité sociale en ligne (pourcentage)?



Graphique 5. Quels sont les deux obstacles les plus difficiles à éliminer par les institutions de sécurité sociale parmi ceux rencontrés par les usagers (pourcentage)?



Note: N = 138. Questions posées dans l'enquête: «Choisissez les deux principales difficultés rencontrées par les bénéficiaires utilisant vos e-services» (graphique 4) et «Choisissez les deux obstacles les plus difficiles à éliminer» (graphique 5).

Comment la situation générale en matière de sécurité sociale en ligne et d'inclusion numérique, présentée ci-dessus, influe-t-elle sur l'accès, les compétences et aptitudes, l'environnement et l'utilisation? Quelles sont les actions qui ont renforcé l'inclusion numérique en lien avec la fourniture de services publics en général et de services de sécurité sociale en particulier? Les parties qui suivent examinent ces deux questions.

3. Inclusion numérique et sécurité sociale: état des lieux

Comme expliqué dans le chapitre 2, les principaux facteurs à l'œuvre dans l'inclusion numérique peuvent être répartis dans trois catégories: l'accès, les compétences et aptitudes, et un environnement favorable. Comment la situation générale en matière de sécurité sociale en ligne et d'inclusion numérique influe-t-elle sur l'accès, les compétences et aptitudes, l'environnement et l'utilisation? Quelles sont les activités qui ont renforcé l'inclusion numérique en lien avec la fourniture de services publics en général et de services de sécurité sociale en particulier?

3.1. Accès

Pour qu'il y ait inclusion numérique, il est important d'améliorer au préalable l'accès à Internet et de diffuser les technologies associées. Sans possibilité de se connecter à Internet, de moyens financiers pour y accéder ou des compétences requises pour utiliser les TIC, les personnes en marge du numérique resteront exclues [19].

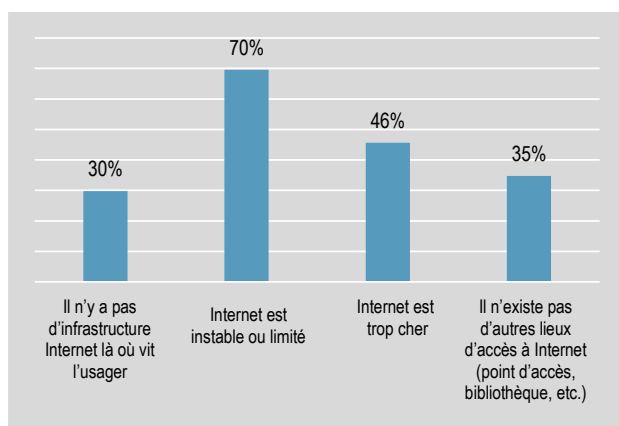
À l'échelle mondiale, plus de 4,02 milliards de personnes ont souscrit un abonnement au haut-débit mobile, mais seulement un milliard de ménages ont accès à Internet [35, 104]. De même, bien qu'un long chemin ait été parcouru et que moins de 800 millions de personnes soient totalement privées d'électricité [2], il reste 3,5 milliards d'individus qui n'ont qu'un accès irrégulier ou non fiable à l'électricité, pourtant indispensable pour alimenter les appareils et l'infrastructure Internet [70]. L'accès

arrive en deuxième position parmi les obstacles identifiés, 52 pour cent des institutions interrogées considérant les problèmes d'accès comme un obstacle majeur à l'inclusion numérique des usagers (graphique 4). Il s'agit également de l'un des obstacles les plus difficiles à éliminer, 47 pour cent des institutions le citant parmi les deux problèmes qu'elles ont le plus de difficultés à résoudre directement (graphique 5).

En réalité, les éléments constitutifs de la fracture numérique de «deuxième génération» sont désignés comme des obstacles majeurs par les institutions de sécurité sociale. Ainsi, 70 pour cent des institutions estiment que les usagers pâtissent d'un accès limité ou instable et 46 pour cent soulignent que le coût relatif de la connexion à Internet et des appareils est un obstacle majeur (graphique 6), ce qui corrobore les résultats d'études antérieures [63, 66]. Le manque d'infrastructures et l'absence d'autres lieux d'accès à Internet dans une zone géographique ou une localité donnée sont moins handicapants, seulement 30 pour cent et 35 pour cent des institutions respectivement les voyant comme des obstacles majeurs. Cette constatation confirme qu'il est important qu'il existe d'autres lieux d'accès, mais révèle aussi que les usagers de la sécurité sociale font preuve d'ingéniosité et de créativité et trouvent des solutions pour surmonter leur marginalisation numérique. Il n'en reste pas moins que 63 pour cent et 58 pour cent des institutions interrogées jugent difficile d'aider leurs usagers à résoudre leurs problèmes de connexion à Internet et les difficultés liées aux appareils (graphique 7). À titre de comparaison, seulement 51 pour cent des institutions estiment difficile de promouvoir l'utilisation des services en ligne auprès de leurs usagers. Il ressort de l'enquête et des webinaires que garantir une connexion à Internet ou l'accès aux appareils qui permettent de se connecter – téléphone mobile, tablette ou ordinateur, par exemple – ne relève pas du mandat des institutions de sécurité sociale et n'est pas de leur ressort.

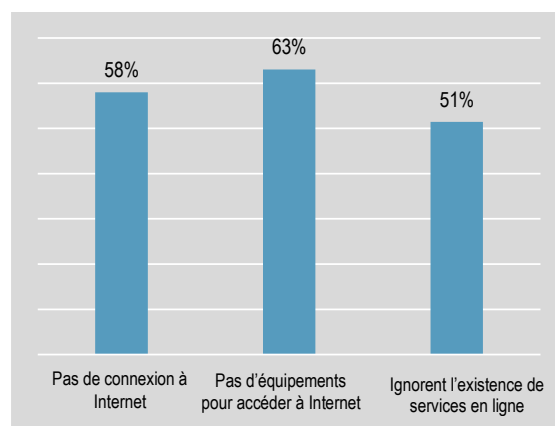
Dès lors, si l'on admet que les problèmes de connexion font obstacle à l'utilisation des services de sécurité sociale en ligne, qui sont les usagers les moins susceptibles d'utiliser ces services? En d'autres termes, quels sont les publics les plus en marge du numérique?

Graphique 6. Quelles sont les deux principales difficultés rencontrées par les usagers de la sécurité sociale qui utilisent les services en ligne (c'est-à-dire qui ont accès à Internet) (pourcentage)



Note: N = 138. Question posée dans l'enquête: «Choisissez les deux principales difficultés rencontrées par vos usagers pour accéder à Internet (accès mobile et fixe)». Les répondants devaient faire deux choix.

Graphique 7. Quelles sont les deux plus grandes difficultés rencontrées par les usagers pour utiliser les services de sécurité sociale en ligne (pourcentage)



Note: N = 138. Question posée dans l'enquête: «Choisissez les deux principales difficultés rencontrées par vos usagers pour accéder à vos services en ligne». Les répondants devaient faire deux choix.

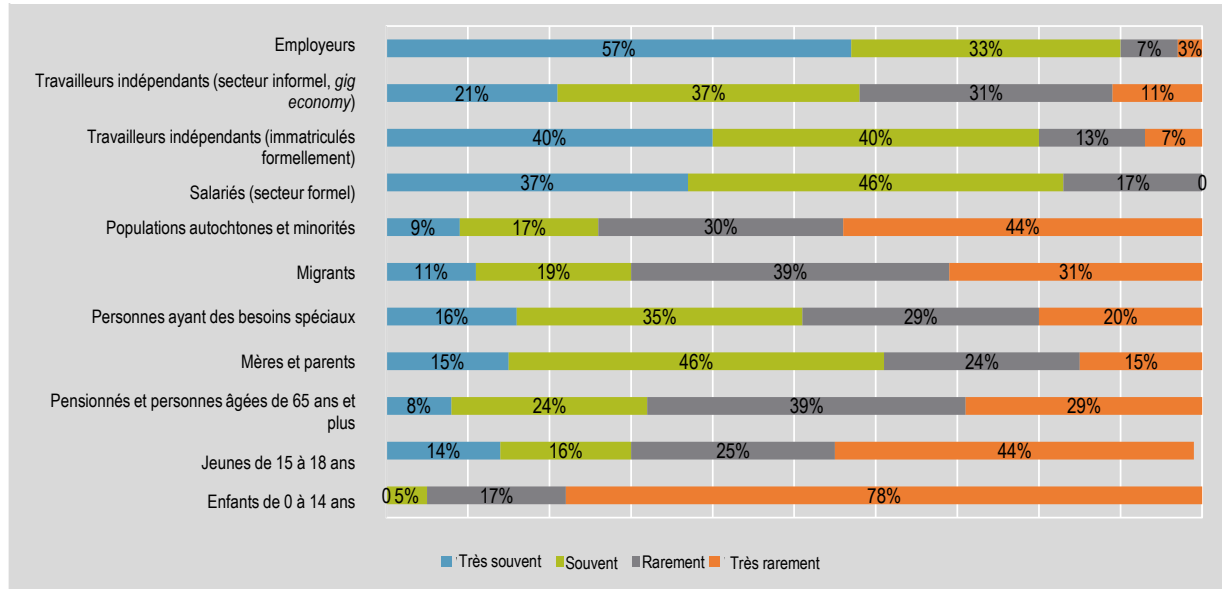
3.1.1. L'accès à Internet vu comme un obstacle pour différents types d'utilisateurs

Les utilisateurs les plus susceptibles d'utiliser les services de sécurité sociale en ligne sont ceux désignés par le terme «utilisateurs réguliers» – employeurs, différentes catégories de salariés et autres professionnels, essentiellement les personnes qui travaillent dans le secteur formel. Les personnes qui travaillent dans l'économie des petits boulots ou dans le secteur informel sont moins susceptibles de faire appel à ces services. L'âge, le lieu de résidence, la langue maternelle, l'appartenance à une minorité ou à la population immigrée sont considérés comme diminuant la probabilité qu'un individu ait recours aux e-services de sécurité sociale. Il en va de même du fait d'avoir un handicap ou des besoins spéciaux.

La propension à recourir aux e-services de sécurité sociale et la fréquence d'utilisation de ces services sont utilisés comme indicateurs indirects de l'accès d'un public donné. Pour ce qui est des utilisateurs réguliers, les employeurs sont en règle générale beaucoup plus susceptibles de se connecter à Internet. Les processus opérationnels internes qui font appel à l'utilisation des technologies pour améliorer la productivité et la compétitivité favorisent l'adoption des TIC. De même, les entreprises, en particulier celles du secteur formel, sont beaucoup plus susceptibles d'avoir déjà des relations avec l'administration, notamment avec des organismes publics, des institutions de sécurité sociale ou des organismes compétents en matière d'impôt ou de délivrance d'autorisations diverses. Plus l'employeur est grand (en termes d'effectif et de chiffre d'affaires) – en particulier dans le secteur formel –, plus ses contacts avec la sécurité sociale sont fréquents et nombreux. Autrement dit, plus l'employeur est grand, plus il est susceptible de communiquer en ligne à la fois avec ses salariés et les institutions de sécurité sociale pour diverses opérations: paiement des salaires par virement bancaire, paiement des cotisations de sécurité sociale, utilisation de services de sécurité sociale en lien avec les pensions, les congés de maternité, les congés parentaux ou encore les prestations de chômage. En ce qui concerne les travailleurs de l'économie des petits boulots, les modèles économiques reposant souvent sur les technologies, les utilisateurs ont accès à Internet pour leur travail et, par conséquent aussi pour communiquer avec les institutions de sécurité sociale. En réalité, les autorités fiscales et institutions de sécurité sociale travaillent de plus en plus souvent directement avec les acteurs de l'économie des petits boulots dans le cadre de la lutte contre l'évasion fiscale et sociale et pour percevoir des cotisations de la part des plateformes – proposant des services de transport, de restauration, de livraison, entre autres – et des travailleurs eux-mêmes. Dans le secteur informel, c'est le coût relatif de l'accès à Internet qui constitue le principal obstacle.

Les utilisateurs non réguliers ne forment pas un groupe homogène. Le coût de l'accès peut être un obstacle pour une partie d'entre eux (jeunes, pensionnés et seniors de 65 ans et plus, par exemple), quoique pas pour tous. Le revenu disponible est le facteur qui risque le plus d'empêcher les utilisateurs d'accéder aux e-services de sécurité sociale et de les utiliser. Il en va ainsi pour les ménages à faible revenu, les mères et les parents et les migrants et membres de populations autochtones ou de minorités. L'exclusion numérique est donc susceptible de toucher toutes les catégories d'utilisateurs non réguliers, mais la proportion de personnes concernées au sein de chaque catégorie varie probablement en fonction du service de sécurité sociale considéré. À titre d'exemple, le coût de l'accès est un obstacle plus souvent rencontré parmi les bénéficiaires de prestations dépendant du revenu ou destinées aux populations, ménages et individus à faible revenu. De même, certaines catégories, comme les immigrés et certaines minorités, peuvent avoir des difficultés à trouver un emploi en raison d'une mauvaise maîtrise de la langue et ont donc besoin d'un soutien public. Les chômeurs, les étudiants et les personnes handicapées ont plus de risques d'être confrontés à des problèmes financiers à cause de leur situation personnelle et de leur moindre employabilité. À noter que les populations autochtones et les minorités sont les groupes au sujet desquels les institutions interrogées étaient le moins capables de s'exprimer, autrement dit les

Graphique 8. Catégories d'usagers des institutions de sécurité sociale susceptibles d'utiliser les services en ligne (pourcentage, par catégorie)



Note: Réponses uniques, N = 138; N varie d'une catégorie à l'autre. Enfants N = 36, jeunes N = 49, pensionnés N = 102, mères N = 67, personnes ayant des besoins spéciaux N = 55, migrants N = 36, autochtones N = 23, salariés N = 121, travailleurs indépendants (secteur formel) N = 78, travailleurs indépendants (secteur informel) N = 71, employeurs N = 115. Question posée dans l'enquête: «Dans quelle mesure les différentes catégories d'usagers sont-elles susceptibles d'utiliser vos services en ligne?» Les répondants étaient invités à répondre pour chacune des catégories énumérées ci-dessus sur une échelle allant de «très souvent» à «très rarement» et avaient la possibilité de choisir «je ne sais pas». Pour chaque catégorie d'usagers, il y avait également un point de données correspondant à «absence de réponse». Les pourcentages sont exprimés par catégorie..

groupes pour lesquels la proportion de réponses «absence de réponse» ou de «je ne sais pas» est la plus grande. Le fait de ne pas faire partie de la majorité et d'être en marge des structures formelles (comme celles où se trouvent les usagers réguliers) fait de ce groupe le public le moins bien compris et le moins susceptible de recevoir des services adaptés.

3.1.2. Appareils: préférences des usagers et obstacles

En théorie comme en pratique, accès à Internet n'est pas synonyme d'inclusion numérique, y compris lorsque les usagers de la sécurité sociale bénéficient d'un accès à la fois pratique et abordable à Internet et à l'électricité nécessaire pour alimenter un appareil permettant d'accéder aux contenus et services en ligne. Confirmant les résultats d'études antérieures et les statistiques actuelles, les institutions de sécurité sociale soulignent que le téléphone mobile est l'outil le plus souvent utilisé par leurs différents types d'usagers et le principal moyen de se connecter à Internet. De même qu'il ressort des statistiques internationales que le téléphone mobile est, de loin, l'appareil le plus utilisé, 61 pour cent des institutions ont indiqué que leurs usagers utilisaient «très souvent» leur téléphone pour accéder aux services et 25 pour cent qu'ils l'utilisaient «souvent» (graphique 9). Les usagers qui utilisent un ordinateur de bureau pour accéder à Internet et aux e-services sont aussi nombreux que ceux qui utilisent un ordinateur portable, mais les réponses «rarement» et «très rarement» sont beaucoup plus fréquentes pour ces deux types d'équipements que pour le téléphone mobile.

Même si les résultats de l'enquête ne le montrent pas de manière évidente, la pénétration des ordinateurs, de bureau et portables, augmente parallèlement à la richesse d'un pays, d'une population, d'un ménage

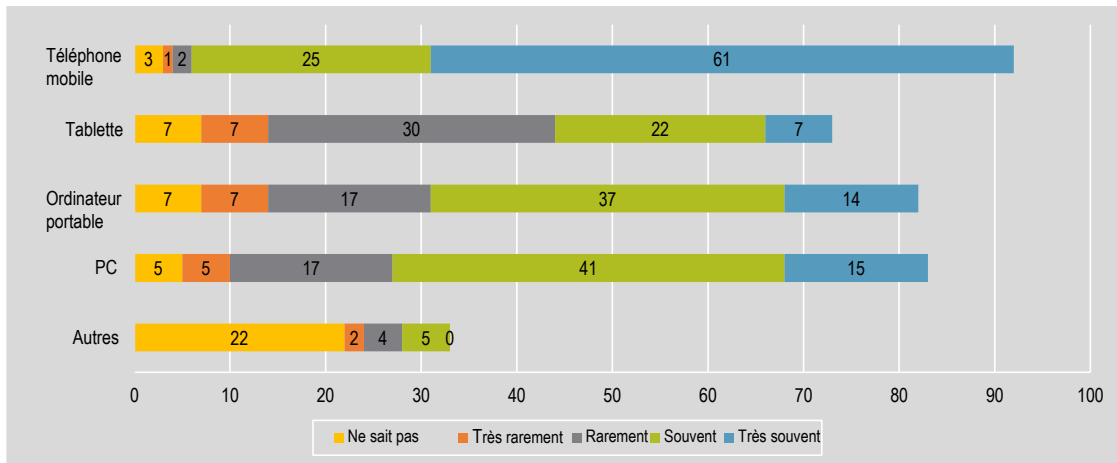
ou d'une personne [31, 63, 66, 88]. De même, il ressort des statistiques internationales que les employeurs et les salariés sont plus nombreux à posséder un ordinateur que les ménages en général [18, 31]. Des études internationales laissent penser que les employeurs et travailleurs de l'économie des petits boulots et du secteur informel sont en revanche plus susceptibles de dépendre de la connectivité mobile. Peut-être est-ce lié au fait que dans le secteur formel, la fréquence d'utilisation des e-services, leur complexité ou celle des formulaires dématérialisés à utiliser, de même que les solutions d'identification reposant sur des cartes (utilisation de lecteurs de carte par exemple) employées pour accéder aux services en ligne nécessitent de faire appel à des terminaux plus grands et plus puissants.

S'agissant du genre, à l'échelle mondiale, comparativement aux hommes, les femmes ont en moyenne une probabilité 26 pour cent plus faible de pouvoir se permettre de posséder un terminal numérique tel qu'un smartphone, un ordinateur ou autre type d'appareil numérique. En Afrique et en Asie du Sud par exemple, les proportions s'établissent à environ 70 pour cent et 34 pour cent respectivement [68].

L'accessibilité financière, le comportement et le caractère fonctionnel des appareils sont des facteurs essentiels. Comme souligné plus haut, le terminal le plus utilisé est le téléphone mobile, 86 pour cent des institutions indiquant qu'il s'agit de l'appareil préféré de leurs usagers (si l'on additionne les institutions qui ont répondu «très souvent» et celles qui ont répondu «souvent»). D'après l'enquête, le choix des usagers dépend de facteurs tels que le nombre de fonctionnalités, le prix et la disponibilité. Après les téléphones mobiles, viennent les ordinateurs de bureau (56 pour cent), les ordinateurs portables (51 pour cent) et les tablettes (29 pour cent). Cette préférence pour les ordinateurs, de bureau et portables, s'explique en partie par la proportion d'usagers de la sécurité sociale appartenant à la catégorie «usagers réguliers», en particulier les usagers du secteur formel (employeurs et travailleurs du secteur formel). Le nombre élevé de démarches, notamment de démarches administratives reposant sur les technologies, explique la forte pénétration des ordinateurs de bureau et ordinateurs portables. Il semble également que comparativement aux téléphones mobiles et aux tablettes, les ordinateurs améliorent la productivité des processus d'arrière-guichet parce que les écrans sont plus grands et les claviers séparés. De plus, la connectivité est plus fiable et la puissance des processeurs plus grande. Les institutions de sécurité sociale ont commencé par dématérialiser leurs relations avec les employeurs, ces interactions étant généralement plus complexes, plus régulières et plus nombreuses. En conséquence, bon nombre de e-services ont été conçus pour les écrans de relativement grande taille habituellement utilisés par cette catégorie d'usagers. Ces facteurs et le fait que les ordinateurs sont apparus avant les terminaux mobiles expliquent en partie les préférences des usagers pour tel ou tel appareil.

Parmi les usagers non réguliers, les pensionnés et les seniors ont apparemment une nette préférence pour les tablettes et les smartphones. En Uruguay, des recherches menées par le gouvernement montrent que les écrans tactiles, la taille de l'écran et le poids sont des critères particulièrement importants [4, 75]. Ces constatations sont corroborées par des données ponctuelles se rapportant aux pays nordiques. Une étude consacrée aux Géorgiens souffrant d'un handicap révèle une préférence relative pour le téléphone mobile, du fait de son coût et de ses multiples fonctionnalités. Lorsqu'ils sont financièrement abordables, les ordinateurs portables sont préférés en raison de la taille de leur écran, de leur puissance de traitement, de leur compatibilité avec divers types de logiciels adaptés aux personnes handicapées (exemples: lecture à voix haute) et de la possibilité d'utiliser d'autres claviers (exemple: en braille) – ce qui suppose cependant que le contenu en ligne respecte les normes d'accessibilité [54]. Pour ce qui est des jeunes, les critères expliquant leurs préférences sont apparemment l'accessibilité financière et l'image [47, 86].

Graphique 9. Type d'appareil utilisé par les usagers de la sécurité sociale pour accéder à Internet



Notes: N =138. Question posée dans l'enquête: «Quel type d'appareil vos usagers utilisent-ils habituellement pour accéder à Internet?». Quatre réponses indiquant une fréquence étaient possibles (de très souvent à très rarement). Il était également possible de choisir «je ne sais pas». Les données correspondant à «aucune réponse» n'ont pas été prises en compte pour établir le graphique (raison pour laquelle la somme n'est pas égale à 100%).

3.1.3. Principaux paramètres influant sur l'inclusion numérique

S'agissant de l'accès à Internet, plusieurs paramètres influent sur l'inclusion ou l'exclusion numérique des usagers.

Il est établi que l'âge est l'un de ces paramètres. En principe, plus un usager est âgé, moins il a de compétences numériques et moins il utilise Internet. Cette relation est cependant en passe d'évoluer à mesure que les personnes qui ont grandi dans un contexte où les technologies numériques étaient plus présentes vieillissent. De plus, selon des données d'Eurostat relatives aux vingt dernières années, la progression de la numérisation a eu un effet indirect sur les seniors, parce qu'ils sont directement ou indirectement encouragés – parfois forcés – à acquérir des compétences numériques [18, 62].

À l'échelle mondiale, les usagers de la sécurité sociale utilisent de plus en plus les services en ligne, mais d'après les statistiques, le pourcentage relatif de femmes qui n'ont pas accès à Internet a augmenté, passant de 11 pour cent en 2013 à 13 pour cent fin 2016. En 2016, le nombre de femmes ayant accès à des contenus en ligne et pouvant se permettre d'utiliser des services publics en ligne était inférieur de 250 millions au nombre d'hommes ayant cette possibilité [11, 28, 60]. Cette tendance a également été observée par l'OCDE, qui a constaté qu'à l'échelle mondiale, le nombre de femmes ayant accès aux technologies numériques et à Internet entre 2013 et 2017 était inférieur de 327 millions au nombre d'hommes [68]. Le genre est donc aussi un paramètre qui influe sur l'inclusion numérique.

Comme mentionné plus haut, le revenu disponible et la richesse relative ont également une incidence sur l'accès à Internet, la disponibilité des appareils et l'utilisation qui est ensuite faite des services en ligne. Ainsi, la connectivité Internet augmente avec le niveau de revenu et, d'après des études se rapportant à l'Europe, l'utilisation d'autres lieux d'accès diminue à mesure que la connectivité au niveau individuel ou du ménage augmente [18]. Comme le coût relatif et la faiblesse du revenu, le fait d'habiter dans une région reculée a un impact négatif sur l'inclusion numérique, et il est établi que ces facteurs se traduisent par un recours plus grand à d'autres modalités d'accès, comme la connectivité mobile [66]. Dans le même ordre d'idées, de nombreux travaux de recherche montrent que le niveau d'études influe à la fois

sur le niveau de revenu qu'une personne peut espérer atteindre et sur ses compétences numériques [3, 20, 31, 90]. Cette corrélation entre compétences traditionnelles et compétences numériques – que leur niveau soit bas ou élevé – peut en particulier être constatée au sein des populations à faible revenu. Une évolution est cependant observée depuis le début des années 2000 et encore plus depuis la décennie écoulée, l'acquisition de compétences numériques étant apparemment plus lente que l'acquisition des compétences traditionnelles au sein des populations (ou des pays) dont la richesse relative est faible, alors que l'inverse est vrai dans les pays relativement riches. Dans les pays où Internet et les technologies sont disponibles à un prix compétitif, la pénétration de ces technologies est plus forte dans toutes les catégories d'utilisateurs et l'accès à Internet augmente au sein des populations à faible revenu et parmi les personnes ayant un niveau d'études bas. Ce phénomène s'explique par le coût plus abordable des technologies, mais aussi par le fait que les e-services et les contenus en ligne atteignent la taille critique. De même, les jeunes sont plus susceptibles d'accepter et d'adopter les nouvelles technologies parce qu'ils ont grandi avec ces technologies.

3.1.4. Exemples de bonnes pratiques permettant d'améliorer l'accès

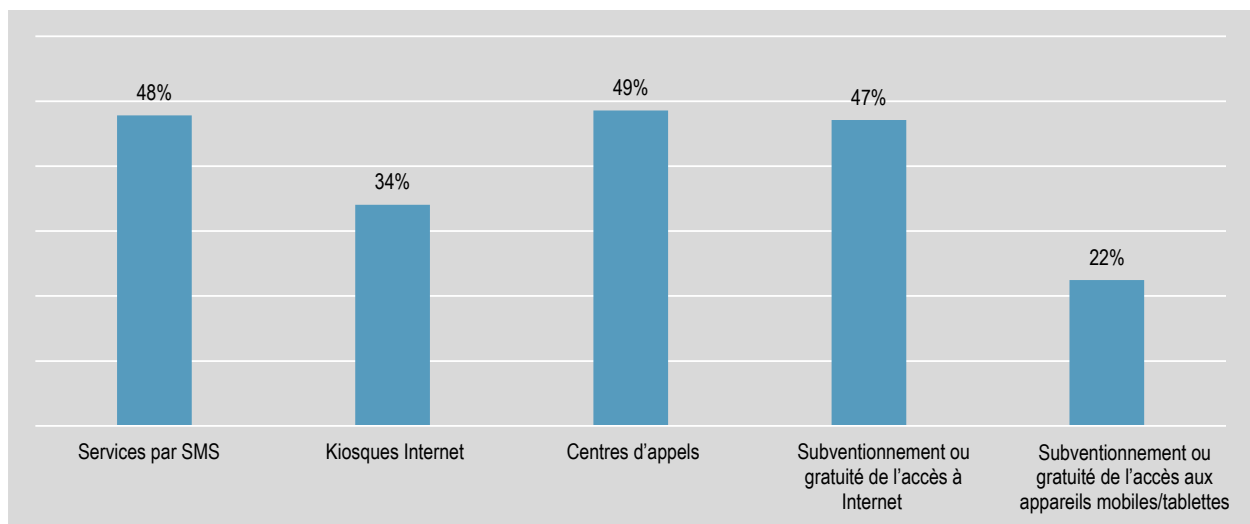
De nombreuses initiatives ont été prises ces trente dernières années pour éliminer les obstacles à l'accès. La majorité d'entre elles sont le fait d'autres organisations que les institutions de sécurité sociale. Ainsi, les autorités de régulation des télécommunications ont cherché à étendre la couverture du réseau Internet fixe et mobile. Elles ont tenté d'améliorer la couverture géographique et de rendre Internet plus abordable à travers des accords de licence et des partenariats avec le secteur des télécommunications. Elles sont souvent agi en fonction d'objectifs de politique publique nationale. Si les écoles, bibliothèques et centres sociaux sont équipés depuis longtemps d'une connexion à Internet et de terminaux, il semble que moins de mesures aient été prises pour améliorer l'équipement en terminaux permettant d'utiliser Internet que concernant l'infrastructure.

Les autres modalités d'accès sont vues par les institutions de sécurité sociale comme la solution à l'impossibilité d'accéder à Internet de manière fiable et à un coût raisonnable: ainsi, les centres d'appels, les services par SMS et les kiosques Internet font partie des solutions proposées par les institutions qui ont répondu à l'enquête, comme le montre le graphique 10. Les évolutions en cours et la pandémie de COVID 19 ont mis en lumière la rentabilité et l'efficacité des centres d'appels et des notifications par SMS, qui sont vus comme des moyens de remédier aux problèmes liés à l'accès par 49 pour cent des institutions dans le cas des centres d'appels et par 48 pour cent dans le cas des notifications par SMS. Pour 47 pour cent des répondants, le subventionnement ou la gratuité de l'accès à Internet est une mesure qui, bien que légèrement moins pertinente, peut avoir un fort impact positif sur l'inclusion numérique. En Asie et en Europe, la création d'autres lieux d'accès, par exemple dans des bibliothèques, des centres sociaux et des lieux publics, s'est révélée extrêmement fructueuse. Des approches innovantes en matière d'octroi de licences aux opérateurs de télécommunication (ou «telco») ont également permis des avancées.

De même, dans certains cas, le subventionnement ou la gratuité de l'accès ou des appareils a été un succès. À titre d'exemple, l'Argentine et l'Uruguay ont permis aux ménages à faible revenu d'accéder gratuitement à Internet et aux appareils ou ont distribué des appareils gratuits aux étudiants et retraités modestes [75]. Ces initiatives sont souvent mises en œuvre en partenariat avec d'autres organismes publics, avec le secteur privé ou avec la société civile. Le coût financier et les partenariats à conclure sont souvent perçus comme des obstacles. Néanmoins, à la fin des années 1990 et dans les années 2000, beaucoup de pays d'Europe et la Fondation Bill Gates (en particulier en Afrique subsaharienne)

sont parvenus à améliorer les compétences et l'inclusion numériques à travers des mesures telles que la distribution d'ordinateurs portables aux enfants scolarisés dans le secteur public, la gratuité de la connexion à Internet et la distribution de tablettes aux retraités ou ménages à faible revenu. En outre, pendant la pandémie, des pays comme l'Équateur et l'Allemagne ont exonéré les téléphones mobiles, ordinateurs de bureau, ordinateurs portables, tablettes et routeurs de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA). L'Équateur et le Chili ont également accordé un accès gratuit aux adresses IP du secteur public afin que tous les ménages et individus puissent bénéficier de services éducatifs et de services de santé en ligne [40] et le Royaume-Uni a permis de consulter gratuitement, sans consommation de données, plusieurs sources d'information officielles sur la COVID 19 (comme le site Web du service national de santé) [12]. En résumé, la création d'autres lieux d'accès à Internet se révèle particulièrement efficace lorsqu'elle est associée à une assistance pratique. Des cours permettant l'acquisition de compétences numériques ont été créés, ce qui témoigne du lien entre compétences et capacités numériques des usagers de la sécurité sociale et inclusion numérique.

Graphique 10. Deux meilleurs moyens de remédier aux problèmes d'accès rencontrés par les usagers de la sécurité sociale (pourcentage)



Notes: N =138. Question posée dans l'enquête: «Quels sont les deux meilleurs moyens de remédier aux problèmes d'accès?» Cette question était posée après celles sur l'accès au téléphone et l'accès à Internet, les moyens d'accès à Internet, l'utilisation régulière d'Internet, la nature des activités effectuées en ligne et le choix de l'appareil.

Encadré 1. Uruguay – Plan Ibirapitá, distribution de tablettes et téléphones mobiles gratuits aux personnes âgées modestes pour améliorer l'accès à Internet – Banque d'assurance sociale (*Banco de Previsión Social – BPS*)

En Uruguay, le gouvernement a lancé le Plan Ibirapitá, qui, depuis 2015, a pour but de favoriser l'inclusion numérique de la population âgée. Le programme, qui s'inscrit dans le cadre de l'agenda numérique du gouvernement, a commencé par fournir des tablettes et par la suite des smartphones équipés d'une interface spécialement conçue pour être intuitive et facile à utiliser par la population âgée ciblée. L'appareil – qu'il s'agisse d'une tablette ou d'un smartphone – est gratuit pour les personnes à faible revenu. Des ateliers de formation et des activités de soutien sont organisés à destination des personnes qui en ont besoin. Le programme étant une composante d'une politique publique transversale, une coopération s'est instaurée avec d'autres institutions dans le but de donner naissance à un nouveau paradigme concernant la vieillesse et le vieillissement dans le cadre d'une approche fondée sur les droits. Le programme propose des activités qui encouragent l'utilisation et l'appropriation des TIC grâce à des espaces d'apprentissage, à des ateliers thématiques et à des activités dynamiques.

Plus de 270 000 tablettes ont été distribuées sur l'ensemble du territoire national, ce qui représente environ 70 pour cent de la population éligible. Des résultats tangibles ont déjà été obtenus du point de vue de l'inclusion numérique: 56 pour cent des bénéficiaires ont eu leur premier contact avec ce type d'appareil grâce à la tablette reçue, tandis que 53 pour cent de la population totale continuent de préférer utiliser un smartphone plutôt qu'un autre appareil.

Les activités de renforcement des capacités ont joué un rôle important de soutien des personnes âgées durant la crise de la COVID 19. Depuis 2021, la stratégie a évolué. Elle est désormais plus axée sur la production de contenus portant notamment sur les activités de loisir bonnes pour la santé, la qualité de vie et la démocratisation culturelle que sur la distribution de terminaux.

Source: Webinaire de l'AISS: Favoriser l'inclusion numérique dans les services de sécurité sociale – Défis à relever et bonnes pratiques (10 mars 2021).

D'autres solutions peuvent être introduites et utilisées – centres d'appels, espaces d'accueil physique ou fonctionnaires ou services itinérants. Ainsi, les pouvoirs publics installent souvent des points d'accès Wifi à l'intérieur et à proximité de bâtiments publics – écoles, établissements de santé, bibliothèques et centres sociaux par exemple. Ces autres lieux d'accès sont particulièrement utiles aux personnes âgées, aux jeunes et aux personnes à faible revenu. Leur création nécessite souvent des amendements législatifs, sous peine de passer pour une forme de concurrence déloyale vis-à-vis des opérateurs de télécommunication. À cela s'ajoutent d'autres risques appelant une vigilance, par exemple l'insécurité, qui, d'après certaines études, serait un problème pour les personnes à faible revenu, en particulier le soir et pour les filles et les femmes.

L'idée d'instaurer un revenu universel de base pour faciliter l'accès est jugée intéressante par un nombre non négligeable d'institutions interrogées. Elles soulignent toutefois que rien ne garantit que les fonds seront réellement utilisés pour accéder à Internet ou acheter des terminaux, ce qui est problématique. Pour que le revenu universel de base soit un moyen réaliste d'améliorer l'accès, il faudrait faire en sorte qu'il soit réellement utilisé à cette fin en l'affectant – au moins en partie – et en l'administrant en conséquence.

Beaucoup d'organismes publics, dont les institutions de sécurité sociale, ont peu de latitude pour proposer des solutions de nature à permettre un accès abordable et fiable à Internet, parce que cette question

relève dans une large mesure de la mission des autorités de régulation des télécommunications et du ministère des finances, compétents pour l'attribution de licences aux opérateurs de télécommunication, par exemple dans le cadre d'enchères. De même, l'orientation stratégique est définie par les pouvoirs publics nationaux et les instances mandatées par eux. Il est recommandé de mettre en œuvre des stratégies innovantes pour permettre l'accès aux télécommunications, à Internet et au haut-débit – par exemple la création d'adresses IP permettant de consulter gratuitement certains sites publics, des exonérations de TVA pour certains équipements de base ou encore l'offre de forfaits mobiles, etc. Autre stratégie employée de longue date dans les secteurs public et privé dans divers domaines, dont la sécurité sociale: la mise à disposition d'assistants dans les agences.

Le recensement des principaux obstacles à l'accès à Internet et à l'utilisation des services de sécurité sociale en ligne et de certaines solutions pour y remédier révèle que les compétences et capacités des usagers ont souvent un impact sur l'utilisation qu'ils font d'Internet en général. La partie qui suit porte sur cet aspect. Elle examine aussi sur l'incidence de l'accessibilité financière et de différents facteurs socio-économiques sur l'inclusion numérique.

3.2. Compétences et capacités

Même lorsque la population dispose d'une connexion à Internet et des terminaux nécessaires, l'existence de services de sécurité sociale en ligne ne signifie pas nécessairement qu'ils soient utilisés par les usagers auxquels ils s'adressent. Comme le soulignent souvent les responsables de l'action publique, les chercheurs et les prestataires de services, une connexion fiable et abordable à Internet ne suffit pas: il faut aussi que les individus aient les compétences et capacités nécessaires à l'utilisation des services en ligne offerts – qu'ils soient publics ou privés. Les usagers ont-ils besoin de compétences et de capacités pour utiliser les services en ligne proposés par les institutions de sécurité sociale et, dans l'affirmative, quelles sont-elles?

En raison de la transformation numérique et de l'apparition concomitante de technologies disruptives et de nouveaux concepts relatifs à l'organisation de la société et à la fourniture de services, de nouvelles compétences sont nécessaires pour pouvoir exercer différents types de métiers ou d'emplois. Ces compétences, qui englobent les compétences de base traditionnelles et les compétences numériques, sont, avec l'accès, des conditions indispensables à l'utilisation des services en ligne et à l'inclusion numérique. Soixante-cinq pour cent des institutions de sécurité sociale interrogées considèrent le manque de compétences comme un obstacle majeur à l'inclusion numérique de leurs usagers, ce qui en fait le principal frein à l'inclusion numérique. Il s'agit également de l'un des obstacles les plus difficiles à éliminer, 62 pour cent des institutions le citant parmi les deux problèmes qu'elles ont le plus de difficultés à résoudre directement.

3.2.1. Des compétences numériques pour une société numérique

Depuis 2017, dans le cadre de l'initiative GovData360, la Banque mondiale évalue le niveau de compétences numériques de la population (exemple: compétences en informatique, compétences de base en codage, compétences en lecture numérique, c'est-à-dire en ligne) de manière à apprécier sa capacité à prendre une part active à une société numérique qui connaît un essor rapide [22]. Le tableau qui en résulte est nuancé. La République du Yémen est le pays qui a connu la progression la plus forte, l'indicateur, dont le niveau initial était certes faible, ayant crû de près de 40 pour cent en glissement annuel entre 2017 et 2019. En revanche, dans beaucoup d'économies avancées, l'indicateur est resté stable ou n'a que légèrement progressé. Ce résultat est d'autant plus préoccupant, a fortiori à l'heure où les compétences numériques jouent un rôle déterminant dans le monde du travail [92], que 44 pour

cent des Européens de 16 à 74 ans – soit 169 millions d’individus – sont dépourvus de compétences numériques de base [59]. Aux États-Unis, l’indicateur moyen s’est même dégradé de 7 pour cent en glissement annuel. Au Burkina Faso, il a perdu plus de 14 pour cent en glissement annuel au cours de la même période, ce qui constitue la croissance la plus faible [22].

Au fond, les institutions et leurs usagers sont obligés de s’adapter et d’améliorer leurs compétences numériques. Davantage de compétences analytiques sont indispensables pour exploiter pleinement le potentiel du big data et des données ouvertes, qui d’après les estimations auraient permis un gain de produit intérieur brut (PIB) de presque 2 pour cent en 2020 dans 21 secteurs d’activité des 28 pays européens [17, 22, 81]. L’intelligence artificielle (IA) et l’apprentissage automatique parvenant à maturité, l’administration fédérale des États-Unis économise d’après les estimations 634 millions d’heures de travail, soit 21,6 milliards USD de coûts salariaux, ce qui ajoute 15 milliards USD au PIB mondial. Autre conséquence: les employés administratifs vont devoir se reconverter ou acquérir des compétences supplémentaires pour s’adapter [15, 21, 32]. Les effets positifs de la transformation numérique de la société sont importants, mais ses effets négatifs risquent de s’amplifier si rien n’est fait pour éliminer les inégalités existantes et les perturbations qui pourraient en résulter. L’IA et la robotique vont certes donner naissance à de nouveaux métiers, mais 40 à 60 pour cent des emplois actuels risquent d’être numérisés. À terme, les emplois traditionnellement occupés par les femmes, par exemple dans le secteur des services et de la distribution, seront moins touchés que ceux occupés par les hommes, par exemple dans le bâtiment ou l’administration ou encore dans les domaines du droit et de la finance [17, 81, 87]. Selon les projections, en 2030, 44 pour cent des travailleurs pourraient ne pas être dotés des compétences nécessaires pour changer de métier [17, 81, 87]. Cette situation aura un impact direct sur la sécurité sociale, parce que la demande augmentera tandis que les cotisations et les fonds publics diminueront en raison, par exemple, de la hausse du chômage, des faillites d’entreprise, du montant plus faible des cotisations versées au cours d’une vie ou encore de la diminution des recettes fiscales.

Du point de vue de l’inclusion numérique, les «compétences» recouvrent la capacité d’une personne à tirer parti des avantages de l’utilisation des technologies numériques, mais aussi son aptitude à éviter les effets négatifs potentiellement associés à cette utilisation [15, 21], par exemple le vol d’identité, le hameçonnage et autres types de tentatives d’escroquerie en ligne [72, 73]. Ces compétences sont protéiformes et englobent par exemple la maîtrise de la lecture, de la rédaction et du calcul, mais aussi l’esprit critique, la capacité à résoudre des problèmes, la créativité et l’esprit d’entreprendre. À l’ère du numérique, elles comprennent aussi les compétences numériques de base. Le référentiel des compétences numériques publié par la Commission européenne (DigComp 2.0) [32, 89] définit cinq catégories de compétences numériques: maîtrise de l’information et du numérique; communication et collaboration, création de contenus numériques; sécurité; résolution de problèmes. La capacité à protéger ses propres données à caractère personnel et sa vie privée en fait partie. Comme le montre le tableau 3 ci-après, ces catégories sont en grande partie similaires aux cinq compétences numériques essentielles dans la vie et dans le travail définies par la Banque mondiale, à savoir communiquer; traiter des informations et des contenus; réaliser des transactions; résoudre des problèmes; naviguer sur Internet en toute sécurité et en toute légalité [11].

Il existe donc une possibilité d’harmonisation entre les deux institutions, mais aussi des recouvrements entre certaines catégories. Ce recouvrement est particulièrement évident pour la catégorie «résolution de problèmes», qui, dans le référentiel DigComp 2.0, inclut des composantes de la littératie numérique, plus précisément en matière de données, à savoir «la capacité à protéger la confidentialité de ses données à caractère personnel». De même, la catégorie «réaliser des transactions» de la Banque mondiale et la catégorie «communication et collaboration» de DigComp 2.0 se recourent, même si la Banque mondiale a également une catégorie «communiquer».

Tableau 3. Comparaison entre le référentiel de la Commission européenne (DigComp 2.0) et celui de la Banque mondiale

	Compétences de base et capacités individuelles à utiliser le numérique	Communication	Participation à une interaction réciproque avec des prestataires de services	Navigation en toute sécurité	Résolution de problèmes
Référentiel DigComp 2.0 de la Commission européenne	Compétences en matière d'information et compétences numériques	Communication et collaboration	Création de contenus numériques	Sécurité	Résolution de problèmes (dont capacité à protéger la confidentialité de ses données à caractère personnel)
Compétences numériques essentielles définies par la Banque mondiale (2019)	Traiter des informations et des contenus	Communiquer	Réaliser des transactions	Naviguer en toute sécurité et légalité	Résoudre des problèmes

Il est également possible de rapprocher la compétence «création de contenus numériques» du référentiel DigComp 2.0 de la capacité à communiquer en général et de la compétence essentielle «traiter des informations et des contenus» du cadre de la Banque mondiale. Il convient de distinguer les compétences qui permettent à une personne d'utiliser l'espace en ligne et d'accéder aux services qui y sont hébergés et celles qui sont nécessaires dans le cadre de la transformation de l'économie numérique en général pour se préparer à exercer les emplois liés à cette transformation.

3.2.2. Compétences nécessaires pour être prêt pour une économie numérique

Pour ce qui est des compétences qui seront recherchées à l'avenir par les employeurs, y compris par les institutions interrogées, les résultats de diverses études témoignent du défi à relever. La population active mondiale sera en mesure d'absorber 149 millions d'emplois ayant une dimension technologique dans les cinq années à venir [56], et 54 pour cent de l'ensemble des travailleurs auront besoin d'acquérir de nouvelles compétences à l'horizon 2022 [100]. Quatre-vingt-cinq pour cent des Américains sont convaincus que les compétences numériques sont importantes pour réussir dans le monde du travail contemporain [92]. Aux États-Unis, 69 pour cent des employeurs déclarent préférer des salariés dotés de compétences scientifiques [39] et 55 pour cent des employeurs les plus préoccupés par les compétences numériques déclarent que l'innovation est freinée par le manque de compétences fondamentales [39, 76]. D'après les estimations, 44 pour cent des Européens âgés de 16 à 74 ans sont dépourvus de compétences numériques élémentaires [83], et dans les économies du G20, chaque membre de la population active aura besoin de 101 jours de formation supplémentaires à l'horizon 2022 [100]. Bien que cette étude repose sur des enquêtes conduites auprès des employeurs et sur les compétences numériques que possède actuellement la population active dans des pays qui sont pour la plupart des économies avancées ou à revenu élevé, elle met en évidence trois éléments importants dans le contexte de la sécurité sociale: premièrement, les usagers – qu'il s'agisse des employeurs, des salariés ou du grand public – ne disposent pas nécessairement des compétences requises pour utiliser les services de

sécurité sociale en ligne; deuxièmement, les organismes prestataires eux-mêmes vont devoir renforcer et faire évoluer les compétences de leur personnel en fonction des défis engendrés par la transformation numérique; troisièmement, il est possible que la sollicitation des services de sécurité sociale augmente, surtout dans les pays qui n'ont pas réussi à anticiper l'évolution des besoins du marché du travail. Une quatrième conclusion se dégage des travaux sur la transformation numérique: plus l'économie repose sur la main-d'œuvre, moins elle est mécanisée et numérisée, ce qui constituera le principal défi à affronter dans les cinq à quinze prochaines années.

3.2.3. L'accessibilité, une réalité complexe qui exige plus que des compétences techniques

Les usagers de 15 à 18 ans, qui appartiennent à la génération «née avec le numérique» («les enfants du numérique», pour reprendre le terme employé dans le chapitre 2), sont de gros consommateurs de services et produits numériques, tandis que les seniors sont moins susceptibles d'être dotés des compétences qu'exige la société numérique. La probabilité plus faible d'utiliser les services en ligne observée chez les jeunes s'explique en partie par leur ignorance de l'existence de ces services ou par le fait que peu de services de sécurité sociale, en ligne ou non, s'adressent à eux. Les personnes qui arrivent à l'âge de la retraite ont en principe des compétences numériques moins développées que les jeunes, mais cette situation évolue au fil du temps parce que les travailleurs qui disposent de compétences numériques utilisent les compétences acquises au cours de leur carrière et de leurs études pour accéder aux services de sécurité sociale en ligne – comme le montrent des études statistiques réalisées par l'UIT, l'OCDE et la Commission européenne et d'autres travaux de recherche [18, 22, 34, 35]. S'agissant des populations autochtones, des minorités et des migrants, si l'absence de connexion abordable est le principal facteur qui les empêche d'avoir recours aux e-services, leur lieu de résidence, la barrière linguistique, leur faible niveau d'études et leur revenu relatif constituent également des obstacles. Les personnes qui ont des besoins spéciaux ou un handicap maîtrisent généralement très bien les technologies, surtout dans les pays à revenu élevé ou à revenu intermédiaire, parce qu'elles en ont besoin pour être plus autonomes (exemples: aides techniques telles que fauteuils roulants ou robots) et pour accéder aux services en ligne (exemples: lecteurs d'écran, logiciels de lecture à voix haute, etc.). Comme les retraités disposant de faibles revenus, les personnes qui ont des besoins spéciaux, dont les personnes handicapées, se heurtent souvent à des difficultés liées au coût et au manque de fiabilité de la connexion à Internet et des appareils techniques, en particulier lorsqu'elles ne reçoivent pas de soutien des institutions de sécurité sociale, d'organismes publics compétents ou d'organisations non gouvernementales ou caritatives. Enfin, les données montrent que les appareils mobiles ont de plus en plus la faveur des jeunes, des seniors, des personnes à faible revenu et des personnes handicapées en raison de leur moindre coût, ce qui n'est cependant pas sans poser de problèmes du point de vue de l'utilisation des services en ligne du fait de la petite taille des écrans, de la capacité de traitement, etc. [20, 35, 36, 54].

3.2.4. Connaître les usagers

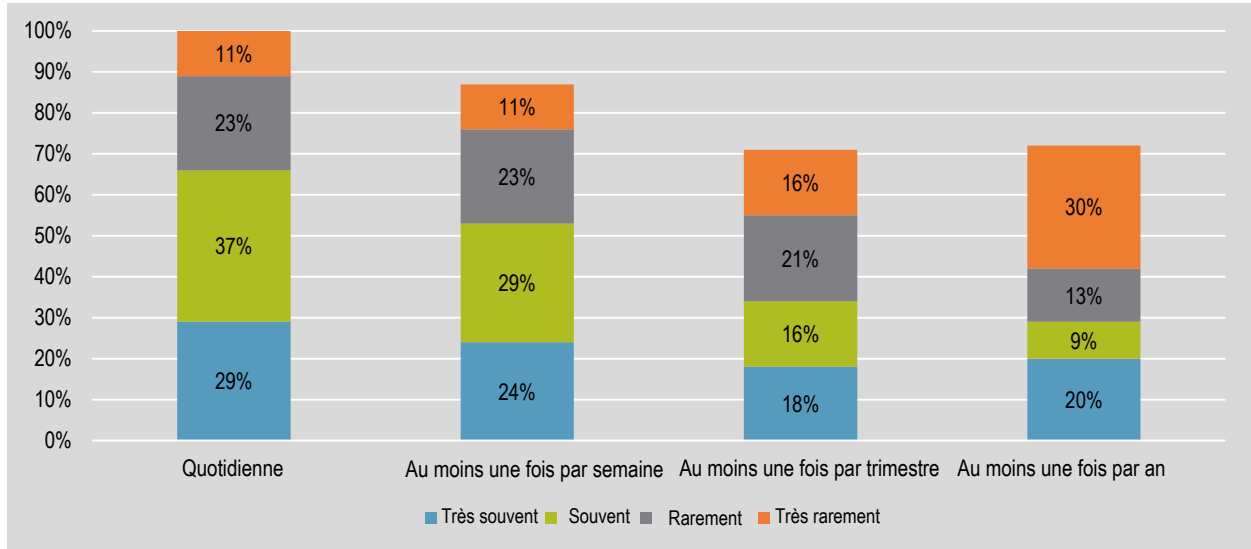
D'après les réponses apportées par les institutions de sécurité sociale dans l'enquête et pendant les webinaires, il devient évident que les problèmes liés aux compétences numériques et à l'accessibilité sont les mêmes que ceux observés dans l'ensemble du secteur public. À titre d'exemple, la plupart des usagers de la sécurité sociale sont décrits comme des utilisateurs réguliers d'Internet, ce qui ne rend cependant pas compte des disparités qui peuvent exister au sein d'un pays ou au niveau d'un type de service. Une question de l'enquête avait pour but de recueillir des informations sur la fréquence d'utilisation d'Internet, offrant le choix entre «quotidiennement», «une fois par semaine», «une fois par

trimestre», «une fois par an», «jamais», «je ne sais pas» et «aucune réponse». Vingt-six pour cent des institutions ont répondu «quotidiennement» et 59 pour cent «jamais». Le fait qu'entre un quart et la moitié des institutions interrogées aient été dans l'incapacité de se prononcer révèle une connaissance insuffisante des usagers, de leurs besoins, de leurs attentes et de leur comportement en ligne. Il faut donc que les institutions complètent leurs stratégies et initiatives en réalisant leurs propres travaux de recherche (enquêtes pour connaître les besoins et comportements des usagers, par exemple). Les données recueillies permettront non seulement d'améliorer la fourniture des services, mais aussi de concevoir des interfaces utilisateur plus adaptées et d'adopter de meilleures stratégies en matière de communication et de modalités de fourniture des services.

Près des deux tiers des institutions interrogées sur l'utilisation de services en ligne publics ou privés par leurs usagers ont indiqué ne pas connaître la réponse ou n'ont pas répondu. Les autres ont répondu que les usagers utilisaient davantage diverses formes de services bancaires ou solutions de paiement en ligne que des services publics. S'agissant des interactions avec le secteur public, la principale activité des usagers consisterait à télécharger des formulaires ou à rechercher des informations en réponse à des questions précises plutôt qu'à effectuer des opérations en ligne. Trois facteurs d'explication peuvent être avancés: premièrement, les usagers qui effectuent des recherches en ligne pour obtenir une réponse à des questions précises sont plus nombreux à l'échelle mondiale, en particulier dans les pays à faible revenu et à revenu intermédiaire, où le seuil d'accès est parfois plus bas, par exemple du fait de l'utilisation de téléphones mobiles (dotés d'écrans plus petits et sur lesquels les pages Web ne s'adaptent souvent pas à l'appareil) et où les usagers ont parfois moins de compétences numériques. Deuxièmement, les pays n'ont pas tous achevé le passage à des e-services bidirectionnels: d'après des statistiques mondiales [49, 97], beaucoup de pays restent confrontés à des difficultés liées à la gestion de l'identité, que ce soit au moyen de solutions analogiques ou numériques, si bien qu'il ne leur est pour l'heure pas possible de proposer des services permettant d'effectuer des transactions [54, 79]. Troisièmement, en général, les services qui permettent d'effectuer des transactions sont malheureusement davantage conçus en fonction de processus métier et exigences internes qu'en fonction de l'utilisateur final [61, 84]. À noter cependant qu'il peut y avoir de fortes disparités en fonction des pays, populations et catégories de services.

En ce qui concerne les difficultés rencontrées par les usagers de la sécurité sociale et par les institutions elles-mêmes, le manque de compétences numériques de base est considéré comme le principal écueil par 71 pour cent des répondants (graphique 13). Le manque de compétences de base traditionnelles est cité par 44 pour cent des répondants et constitue donc un obstacle moindre. En somme, les usagers disposent dans l'ensemble de compétences de base – ils savent lire, écrire et compter –, mais une grande partie d'entre eux est considérée comme incapable de comprendre comment utiliser les services de sécurité sociale en ligne, c'est-à-dire comme dépourvue des compétences numériques nécessaires à cette fin. Étant donné que 71 pour cent des institutions ont indiqué que les usagers manquaient de compétences numériques, il est remarquable que près de la moitié des institutions qui ont répondu (47 pour cent) déclarent que le principal obstacle auquel sont confrontés leurs usagers est qu'ils ne savent pas comment ou pourquoi utiliser les services de sécurité sociale en ligne.

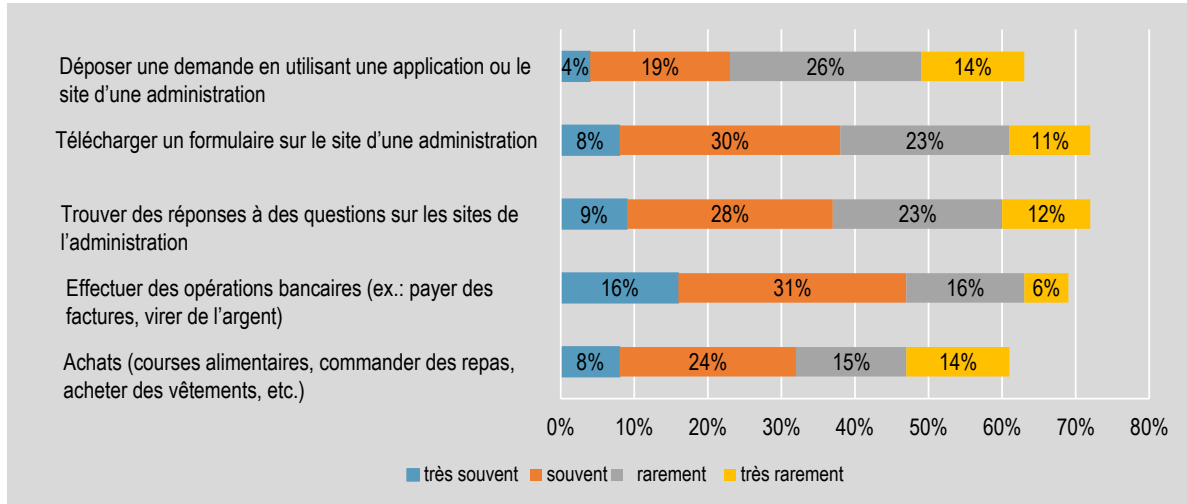
Graphique 11. Fréquence d'utilisation d'Internet par les usagers des institutions de sécurité sociale (pourcentage, calculé pour chaque fréquence)



Notes: N =138. Question posée dans l'enquête: «À quelle fréquence vos usagers utilisent-ils généralement Internet?» N, correspondant au nombre total d'usagers pour chaque fréquence, est variable: très souvent (95), souvent (128), rarement (82), très rarement (76), je ne sais pas (117), aucune réponse (330).

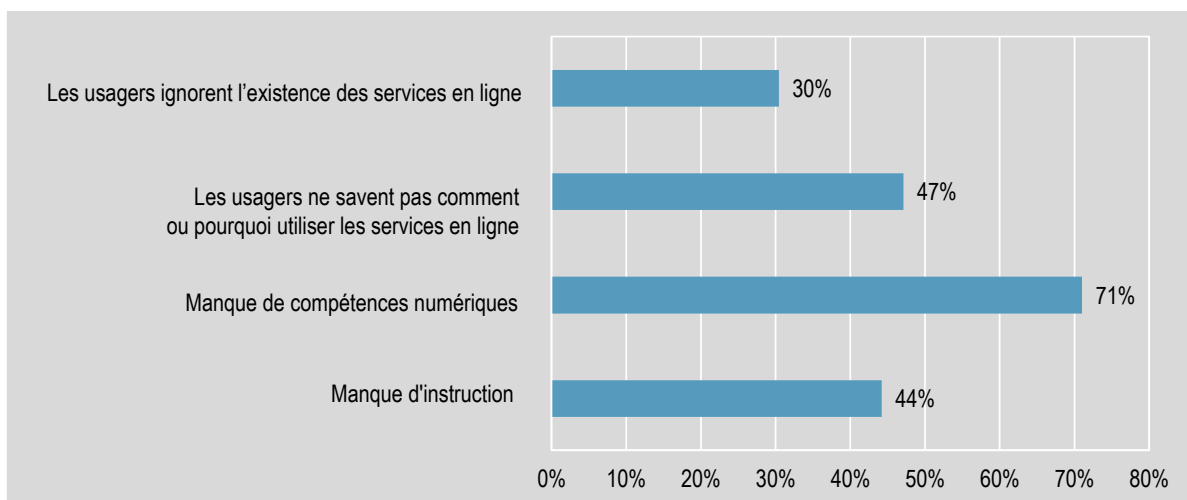
Il y a donc là une chance à saisir: l'amélioration des compétences numériques permettrait une augmentation des capacités des utilisateurs potentiels de services déjà en place. Pour mieux appréhender la fourniture de services en ligne, les institutions peuvent améliorer leur stratégie de conception des services et de communication. Ainsi, l'enquête montre que 30 pour cent des institutions estiment que l'ignorance de l'existence de services en ligne par les usagers constitue l'un des deux principaux obstacles. Il est permis d'en déduire que les institutions pourraient optimiser les stratégies qu'elles appliquent pour concevoir les services et les faire connaître. Elles peuvent à cette fin impliquer les usagers dans la conception des services et adapter leur mode de communication aux différents publics [43, 54]. Ainsi, la réalisation de tests par les usagers voire la coconception des services, la conception d'interfaces utilisateur adaptées, le choix de la langue utilisée et du style de communication employé se sont révélés particulièrement efficaces dans des pays comme l'Argentine, l'Australie, le Canada, le Danemark, le Mexique, Singapour, la Corée du Sud, les Émirats arabes unis, le Royaume-Uni, l'Uruguay, etc. En réalité, de plus en plus de pays mettent en pratique des lignes directrices et des normes édictées par le gouvernement concernant la fonctionnalité des services en ligne et l'accessibilité d'Internet [43, 67].

Graphique 12. Objectif dans lequel les usagers des institutions de sécurité sociale utilisent Internet (pourcentage)



Notes: N =138. Question posée dans l'enquête [en lien avec les services en ligne]: «En règle générale, dans quel but vos usagers utilisent-ils Internet?». Plusieurs choix (d'activités) et une échelle de fréquence étaient proposés, et les répondants étaient invités à choisir une fréquence parmi toutes celles disponibles sur l'échelle pour chaque activité. Il était également possible de choisir «je ne sais pas» ou de ne pas répondre.

Graphique 13. Principaux obstacles rencontrés par les usagers des institutions de sécurité sociale pour utiliser les services en ligne (pourcentage)



Notes: N =138. Question posée dans l'enquête «Quels sont les deux principaux obstacles liés aux compétences rencontrés par vos usagers pour accéder aux services en ligne?». Les répondants devaient sélectionner deux réponses.

3.2.5. Exemples de bonnes pratiques permettant d'améliorer les compétences et capacités

Les institutions de sécurité sociale interrogées ont décrit certaines pratiques mises en œuvre pour améliorer les compétences (graphique 14). Invitées à répondre à la question «Quels sont les meilleurs moyens de surmonter les obstacles à l'accès?», elles ont, dans leur majorité (62 pour cent), estimé que des services plus simples et conçus en fonction des usagers étaient essentiels pour améliorer l'inclusion numérique et accroître l'utilisation des e-services de sécurité sociale. De même, 49 pour cent des institutions voient dans l'utilisation d'une langue simple et d'une communication d'où le jargon juridique et administratif est banni un moyen potentiel d'accroître le recours aux services en ligne par les usagers qui manquent de compétences de base et de compétences numériques et de contribuer ainsi à une plus grande inclusion numérique.

À la fin des années 1990 et au début des années 2000, l'Asie et surtout l'Europe ont pris des mesures qui ont donné d'excellents résultats en ce qui concerne l'amélioration des compétences numériques du grand public, plus particulièrement des jeunes et des seniors, mais aussi des migrants et des membres des minorités [29, 30]. Des cours gratuits ou subventionnés ont été proposés dans des centres de services ou en partenariat avec des bibliothèques et des ONG. Dans les pays nordiques, les partenariats conclus avec des bibliothèques ou des associations de seniors, par exemple, se sont révélés particulièrement fructueux. Au début des années 2000, la municipalité d'Oslo a coopéré avec des populations immigrées et des centres pour l'emploi afin de permettre aux femmes et aux filles d'améliorer leur employabilité, leur maîtrise du norvégien et leurs compétences numériques et a obtenu de très bons résultats [29, 30]. Ces partenariats sont souvent noués avec des organisations qui disposent d'installations, de capacités et de réseaux permettant que la formation soit plus pertinente et plus accessible, si bien qu'elle peut toucher un plus large public – en particulier lorsqu'elle est associée à des stratégies nationales de communications et d'offre de services, comme dans le cas du Danemark, par exemple. Le coût financier et les partenariats à conclure sont néanmoins souvent perçus comme des obstacles.

La création d'autres lieux d'accès – bibliothèques, centres pour l'emploi, centres sociaux et centres pour personnes âgées – s'est révélée particulièrement adaptée, aussi bien pour proposer une formation formelle que pour offrir une assistance informelle aux usagers qui utilisent des zones Wifi publiques pour accéder à des services publics ou privés en ligne [29, 30, 46]. Les institutions interrogées reconnaissent elles aussi l'intérêt de ces initiatives: 31 pour cent d'entre elles estiment que des formations au numérique gratuites ou subventionnées sont un moyen d'aider le grand public à acquérir les compétences nécessaires. Les autres modalités de fourniture des services, à savoir les centres d'appels et l'accueil physique, sont vues par 29 pour cent (centres d'appels) et 20 pour cent (accueil physique) des institutions comme un moyen efficace de garantir que les personnes qui n'ont pas accès à Internet, ne disposent pas des compétences nécessaires ou se trouvent dans une situation particulière puissent recevoir de l'aide ou déposer leur demande «hors ligne».

Pour résumer, les positions des institutions de sécurité sociale en ce qui concerne le développement des compétences et les solutions susceptibles de le faciliter – conception centrée sur l'utilisateur, logique et intuitive et communication – recourent celles des représentants d'organismes publics telles qu'elles transparaissent de bonnes pratiques et de recommandations internationales. Il faudrait cependant sans doute que les institutions elles-mêmes renforcent leurs compétences internes, et que les décideurs internes comme nationaux veillent à ce que l'orientation stratégique soit coordonnée de manière globale à l'échelle du secteur public dans son ensemble, compte tenu des diverses initiatives prises et des différents types de services proposés.

Encadré 2. France – Stratégie globale pour un numérique inclusif dans le domaine des prestations familiales – Caisse nationale des allocations familiales (CNAF)

En France, la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF) s'est fixé pour objectif d'utiliser la numérisation pour améliorer les services aux usagers afin d'honorer son mandat, qui consiste à verser des prestations familiales, à offrir des places en crèche et des aides pour la garde des enfants à domicile à environ 32 millions de bénéficiaires.

La CNAF a toujours placé l'utilisateur au cœur de la conception de ses services, si bien que son site Web, également accessible par téléphone mobile, est l'un des principaux sites utilisés en France pour obtenir des services. La crise de la COVID-19 a accéléré les évolutions en cours et rendu l'accès aux services publics encore plus nécessaire.

Malgré les efforts déployés, la CNAF a constaté qu'offrir des canaux numériques comportait des risques, en particulier celui d'exclure certains publics bénéficiaires dans l'incapacité d'utiliser les systèmes soit parce qu'ils ne peuvent pas y accéder soit parce qu'ils ne bénéficient pas de l'aide dont ils auraient besoin pour les utiliser. Elle a estimé qu'environ 25 pour cent de ses usagers avaient encore des difficultés à faire usage d'outils numériques. Elle a donc continué de se mobiliser pour offrir des solutions adaptées dans le cadre de sa stratégie pour un numérique inclusif, articulée autour de quatre axes:

- repérer les situations d'exclusion numérique;
- aider les usagers à utiliser les canaux numériques («accompagnement»), par exemple en organisant des ateliers pour leur expliquer comment utiliser les systèmes et les former et en les accompagnant par téléphone avant et après la crise de la COVID 19;
- orienter les usagers vers des partenaires qui proposent des formations au numérique et constituer un vaste réseau pour favoriser l'inclusion numérique au niveau national, notamment en impliquant d'autres institutions de sécurité sociale, afin de pouvoir proposer aux usagers des actions coordonnées;
- déployer des mesures spécifiquement conçues en fonction des spécificités de différents publics et types de démarches, en conservant des services téléphoniques et en face à face si nécessaire.

Plus récemment, la CNAF a impliqué des usagers dans la conception d'un nouveau système de manière à en tester les fonctionnalités et la facilité d'utilisation, organisant des focus groups et prenant en compte les commentaires des usagers pour concevoir l'outil.

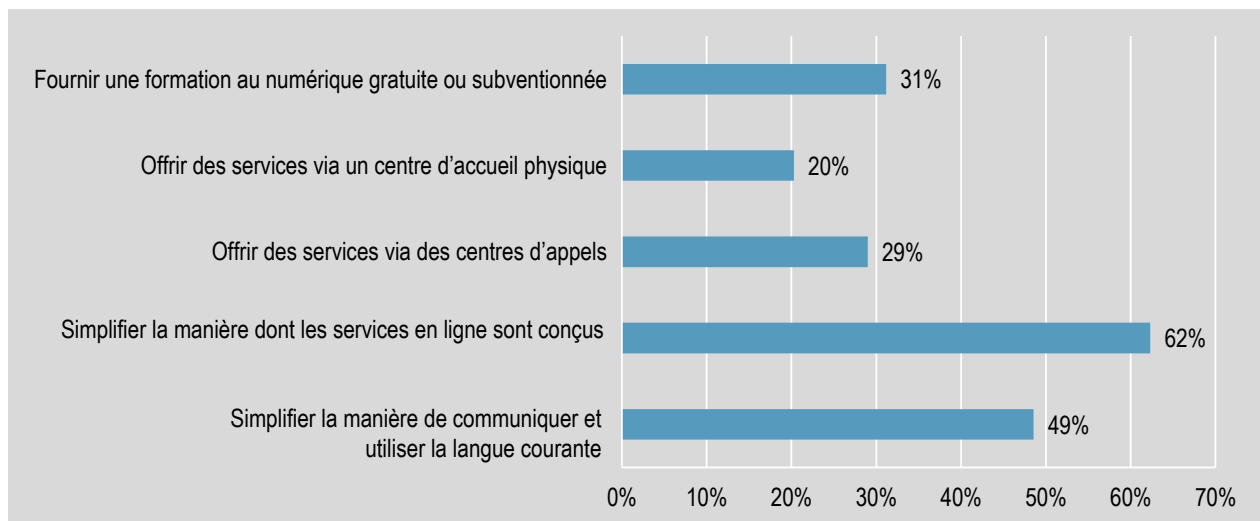
Source: Webinaire de l'AISS: *Favoriser l'inclusion numérique dans les services de sécurité sociale – état des lieux et voie à suivre* (12 mai 2021).

Les moyens qui peuvent être envisagés pour améliorer les compétences et capacités numériques des usagers de la sécurité sociale sont légion. À titre d'exemple, la mise à disposition d'assistants dans les espaces d'accueil physique existe de longue date dans le secteur public comme dans le secteur privé. Par l'observation, ces assistants repèrent les personnes qui utilisent des outils numériques et qui sont donc susceptibles d'avoir des compétences numériques, les renseignent sur les services en ligne proposés ou les aident dans un kiosque ou sur un ordinateur.

Ces diverses formes d'assistance et stratégie d'offre de services vont souvent de pair avec d'autres initiatives telles que le recours à la langue courante dans les supports de communication, une expérience utilisateur (UX) et des interfaces utilisateur (UI) logiques et intuitives et la mise en pratique de guides de la communication et de la conception et de normes de services. Outre les Lignes directrices de l'AISS, par exemple, dix pays au moins ont formulé des lignes directrices nationales concernant la fonctionnalité et la conception des services [67] et plus de 150 pays ont ratifié la Charte des Nations Unies sur l'accessibilité du Web aux personnes handicapées et ayant des besoins spéciaux, mais la conformité aux normes (par exemple dans le cas des Règles pour l'accessibilité des contenus Web – WCAG) est insuffisante [54,96]. À l'échelle mondiale, le Danemark et le Royaume-Uni montrent la voie à suivre en matière de directives sur la conception et la communication et sont une source d'inspiration pour beaucoup d'autres pays. Les institutions de sécurité sociale du Canada et de l'Espagne font appel à des méthodes avancées pour concevoir des solutions dotées d'interfaces utilisateur adaptées. En revanche, des approches trop complexes ou «standard», comme celles observées en Inde par exemple, semblent contre-productives parce qu'elles ne tiennent pas compte du fait que les publics, les besoins des usagers, les types de services et les processus métier diffèrent considérablement d'un organisme public à l'autre.

Les principales difficultés associées aux compétences et capacités numériques des usagers ayant été décrites – de même que quelques-unes des solutions envisageables –, il reste maintenant à examiner s'il existe des formes d'infrastructures «non techniques», non physiques, de nature à faciliter l'inclusion numérique des usagers de la sécurité sociale. Plus précisément, le chapitre suivant porte sur le point de savoir si certains éléments de contexte influent sur la manière dont les services de sécurité sociale sont conçus, produits et fournis par les institutions et s'il existe une marge d'amélioration.

Graphique 14. *Meilleurs moyens dont disposent les institutions de sécurité sociale pour surmonter les obstacles présentés par le graphique 13 (pourcentage)*



Notes: N =138. Question posée dans l'enquête: «Quels sont les deux meilleurs moyens de remédier à ces problèmes d'accès?». Les répondants étaient invités à sélectionner deux réponses. Autre consigne: «Choisissez les deux outils qui peuvent avoir l'impact le plus positif sur les usagers».

3.3. Environnement favorable

La rapidité du changement technologique ajoute à la complexité inhérente au fait de fournir des services de sécurité sociale à des usagers divers. Toutefois, bien gérée, elle offre de multiples possibilités d'innovations au niveau des processus, des services et de l'organisation. Elle permet d'accroître l'efficacité et l'efficacités des institutions de sécurité sociale, mais parallèlement, l'adoption rapide des outils technologiques rend plus difficile l'inclusion numérique. L'accès, les compétences et les capacités influent sans nul doute sur la manière dont les institutions de sécurité sociale gèrent la transformation numérique de la production de services d'arrière-guichet et des écosystèmes de fourniture de services. Il arrive que certaines solutions améliorent l'accès et l'expérience utilisateur de certains usagers, mais aient pour effet secondaire d'en exclure d'autres. L'environnement dans lequel les institutions de sécurité sociale remplissent leur mission – leur infrastructure non technique, les modalités de fourniture des services ou les conditions préalables et par conséquent la culture professionnelle – doit promouvoir l'accessibilité et l'inclusion numérique. Comment les multiples conditions qui constituent cet environnement influencent-elles l'accessibilité et l'inclusion numérique? Que faut-il pour garantir un environnement favorable à l'offre de services de sécurité sociale?

3.3.1. Des inégalités qui se creusent

Malgré les avancées accomplies et les effets positifs de plus en plus nombreux de l'utilisation des TIC, le fossé entre les pays du Nord et ceux du Sud se creuse. Le fait que l'adoption des TIC et l'adaptation aux TIC ne se fassent pas au même rythme partout explique cet écart de plus en plus grand, accentuant la fracture entre milieu rural et milieu urbain, de même que les écarts de revenu, l'inégalité des chances et les inégalités d'accès. Les progrès réalisés au 20^e siècle sont remis en cause, les inégalités de revenu ayant augmenté de 10 pour cent depuis les années 1980 [82, 85, 93, 94, 101]. Dans ce contexte, il est universellement admis que l'accès, de même que sa qualité et son coût constituent des indicateurs essentiels pour apprécier l'inclusion numérique. Un environnement favorable à l'inclusion numérique a de multiples facettes. Il englobe des aspects relatifs à l'accès et aux compétences et capacités des usagers, mais aussi à la capacité des institutions qui fournissent des services de sécurité sociale à concevoir, produire et fournir ces services avec efficacité et efficience, en ligne ou non. Trente-deux pour cent des institutions interrogées déclarent qu'un environnement favorable, y compris les facteurs organisationnels internes, joue un rôle déterminant dans le succès des efforts déployés pour accroître l'inclusion numérique. À noter qu'elles se montrent aussi relativement positives, 34 pour cent d'entre elles seulement estimant que l'environnement est l'un des deux problèmes qu'elles ont le plus de difficultés à résoudre directement (graphiques 4 et 5).

Le coût est de longue date considéré comme un obstacle à l'inclusion numérique [66, 85]. Même si 75 pour cent des Africains possèdent un téléphone mobile, les questions de l'accès, de l'accessibilité financière, de l'autonomie numérique et de l'égalité entre hommes et femmes en matière d'inclusion appellent une attention immédiate. L'Union africaine plaide pour une accélération du marché numérique unique africain, qu'elle voit comme un moyen de créer davantage d'opportunités pour le secteur privé, d'améliorer l'accessibilité financière grâce à l'intensification de la concurrence sur les marchés de l'accès à Internet et des services et produits numériques [78]. Des tendances similaires sur le plan de l'accès, des compétences, du coût et de l'inclusion financière sont observées en Asie, en Amérique latine et dans les Caraïbes [78, 80]. Ces initiatives régionales pourraient être renforcées par une approche globale et des partenariats interinstitutionnels visant à favoriser l'inclusion numérique. Malheureusement, un accès peu coûteux et fiable à Internet, aux appareils et aux services en ligne n'est pas synonyme d'inclusion

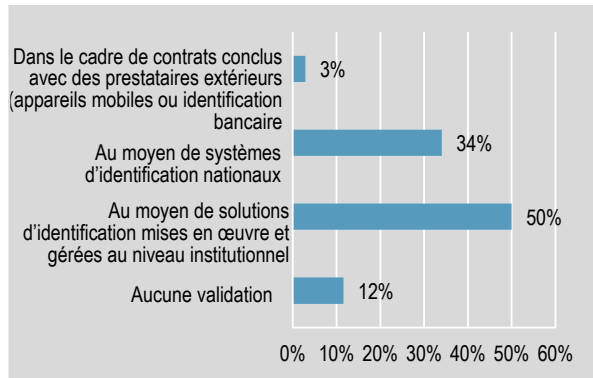
numérique. L'accès couplé avec les compétences et capacités ne l'est pas davantage. L'inclusion numérique dépend en effet aussi d'autres facteurs.

3.3.2. Identification officielle des cotisants à la sécurité sociale et des bénéficiaires de prestations

La possession d'une preuve d'identité juridiquement valide est un élément essentiel de la vie quotidienne dans le monde numérique comme dans le monde réel, mais peut aussi constituer un écueil majeur. Ainsi, dans plus de 160 pays, il est obligatoire de produire une pièce d'identité juridiquement valide (carte d'identité, certificat de naissance, permis de conduire, passeport, etc.) pour acheter à un opérateur de télécommunication un simple téléphone mobile prépayé ou un forfait [8]. Les difficultés auxquelles se heurtent les populations traditionnellement marginalisées sont encore plus grandes s'agissant de l'identification numérique. Si la plupart des économies émergentes disposent d'une forme quelconque de système d'identification électronique ou numérique (eID), ces systèmes sont restreints à un usage spécifique ou sont peu utilisés. Seulement 3 pour cent des pays en développement sont dotés de systèmes d'identification électronique élémentaires utilisables pour accéder à divers services en ligne et 24 pour cent des pays en développement n'ont tout simplement pas de système d'identification électronique [57]. C'est pourquoi plus d'un milliard de personnes dans le monde ont encore des difficultés à prouver leur identité et ne peuvent pas accéder à des services aussi vitaux que les soins de santé, la protection sociale, la scolarité et les services financiers [91]. Quarante-sept pour cent de ces personnes n'ont pas atteint l'âge requis dans leur pays pour se voir délivrer une pièce d'identité, et dans les pays à faible revenu et à revenu intermédiaire, 63 pour cent des enfants n'ont pas d'identité officielle. Ces chiffres illustrent les problèmes auxquels se heurteront les futurs usagers de la sécurité sociale. Il existe pour l'heure peu d'informations sur la vague de changements qui a récemment eu lieu pendant la pandémie de COVID 19 et les confinements, mais les premiers indicateurs invitent à l'optimisme, y compris pour les institutions de sécurité sociale. Parmi les évolutions positives figurent l'utilisation de solutions d'obtention de l'identité pour les usagers dépourvus de pièces d'identité juridiquement valables, l'enrichissement de l'offre de services en ligne et la recherche de «solutions de contournement», autant de moyens qui ont aidé à assurer la continuité de l'activité et la fourniture de services en ligne et à distance pendant la pandémie. Le renforcement de l'automatisation à partir de données existantes ou partagées (voir ci-après) constitue un autre exemple.

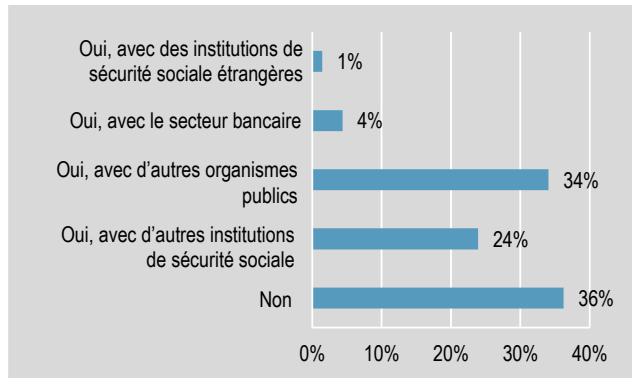
En réalité, comme le montre le graphique 15, 50 pour cent des institutions interrogées disposent de solutions opérationnelles permettant une connexion sécurisée et une identification électronique au niveau institutionnel et 34 pour cent utilisent un système national d'identification ou une solution numérique équivalente. Il existe donc une marge de progrès, mais il est encourageant de constater que seulement 12 pour cent des institutions n'utilisent pour l'heure aucune forme de validation de l'identité pour fournir des services (graphique 15), ce qui signifie que 87 pour cent des institutions disposent d'une forme quelconque de processus interne facilitant la validation de l'identité. Le fait que 12 pour cent des institutions n'utilisent pas de solution de validation de l'identité pourrait être la conséquence d'une absence de registres d'état civil fiables au niveau interne ou national ou du coût des systèmes de validation [53]. En résumé, il importe d'intensifier les travaux sur les solutions d'identification électronique dans le contexte de la sécurité sociale. Seulement 3 pour cent des institutions interrogées utilisent une solution privée d'identification électronique, ce qui pourrait être dû à des problèmes pratiques en lien avec la maintenance technique, la sécurité, la fiabilité, de même qu'à des préoccupations liées à la protection de la vie privée, comme l'illustre l'exemple de la Suède [72, 73].

Graphique 15. Méthodes employées par les institutions de sécurité sociale pour valider l'identité de leurs usagers (pourcentage)



Notes: N =138. Question posée dans l'enquête: «Validez-vous l'identité de usagers lorsqu'ils utilisent vos e-services?»

Graphique 16. Échange, par les institutions de sécurité sociale, de données relatives à l'identité de leurs usagers (pourcentage)



Notes: N =138. Question posée dans l'enquête: «Votre institution partage-t-elle les données relatives à l'identité de ses usagers avec d'autres organismes pour améliorer sa productivité?»

3.3.3. Échange de données à des fins de vérification de l'identité

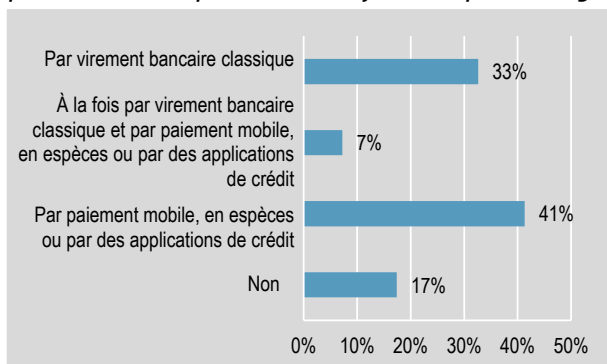
Le renforcement de la coopération entre les diverses institutions de sécurité sociale elles-mêmes et avec d'autres organismes publics pourrait apporter une réponse à la problématique de la validation de l'identité. Le graphique 16, qui concerne l'échange de données d'identité avec d'autres organismes à des fins d'amélioration de la productivité, montre que seulement 34 pour cent des institutions interrogées utilisent ou partagent les données recueillies à des fins de gestion de l'identité avec d'autres organismes publics, que 24 pour cent échangent ces données avec d'autres institutions nationales de sécurité sociale et seulement 4 pour cent avec le secteur bancaire ou financier. Pas moins de 36 pour cent des institutions n'échangent et ne partagent pas ces données. Seulement 1 pour cent partage ces données avec des institutions d'autres pays, le plus souvent des membres de l'Union européenne (UE) ou des pays qui ont des liens étroits avec l'UE. Les pays du MERCOSUR, en Amérique du Sud, l'Australie, la République de Corée et l'Espagne utilisent également des mécanismes d'échange international de données de sécurité sociale [14].

3.3.4. Inclusion financière et outils permettant d'exécuter des opérations financières

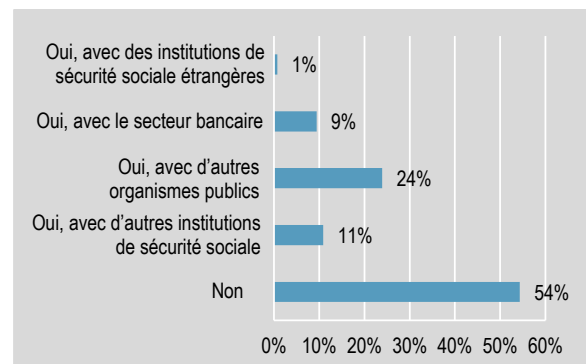
Sans inclusion financière, il est impossible de participer à l'économie mondiale et encore moins de tirer parti des avantages du commerce en ligne et autres services en ligne proposés par le secteur privé. À l'échelle mondiale, 47 pour cent de la population utilisent Internet [102]. Bien que la proportion d'adultes titulaires d'un compte dans un établissement bancaire ou auprès d'un prestataire de services financiers mobiles ait progressé et s'établisse désormais à 69 pour cent, plus de 1,7 milliard d'individus ne sont toujours pas titulaires d'un compte bancaire [24, 57]. Le compte *Zero-Rupee*, en Inde, et les comptes mobiles inspirés de *M-Pesa*, lancé en Afrique de l'Est, améliorent l'inclusion financière. La majorité des non-utilisateurs de services financiers vivent dans les pays à faible revenu, la moitié des adultes non titulaires d'un compte font partie des 40 pour cent des ménages les plus pauvres de leur pays et 56 pour cent d'entre eux sont des femmes [16].

S'agissant des processus utilisés pour verser des prestations en espèces, le graphique 17 montre que 41 pour cent des institutions interrogées ont recours à des virements classiques, 33 pour cent ont recours à la fois aux virements bancaires, au paiement mobile, au paiement par des applications de crédit ou de paiement en espèces, 17 pour cent n'ont pas la capacité d'effectuer ou d'autoriser une quelconque forme de transfert, ce qui signifie qu'elles effectuent leurs règlements en espèces ou par chèque. Étant donné la popularité et la pénétration de nouveaux mécanismes de paiement reposant sur l'envoi d'un SMS ou l'utilisation d'une application, en particulier dans les économies émergentes d'Afrique et d'Asie, il est paradoxal que seulement 7 pour cent des institutions fassent appel à ces mécanismes, surtout si l'on tient compte des gains de productivité qu'ils pourraient engendrer et de leurs effets positifs sur l'inclusion numérique et financière. Il est tout aussi surprenant que plus de la moitié des institutions (54 pour cent) n'échangent pas les données relatives aux paiements effectués ou aux impôts avec d'autres organismes publics et que seulement 9 pour cent les partagent avec le secteur bancaire. À l'inverse, 17 pour cent des institutions indiquent partager des données générales avec le secteur bancaire (graphique 19). Autrement dit, les institutions de sécurité sociale auraient des moyens simples de réaliser des gains de productivité et d'améliorer l'inclusion numérique et financière de leurs usagers. La création d'un compte unique, comme *Zero-Rupee*, en Inde, ou *NemKonto* («compte facile»), au Danemark, et l'utilisation de systèmes de paiement mobile ou d'applications de paiement comme *M-Pesa* en sont des illustrations. En Inde, la création du compte *Zero-Rupee* a fortement contribué à améliorer l'inclusion financière des ménages et populations rurales à faible revenu, en particulier des femmes, mais aussi des familles monoparentales, des seniors et des personnes ayant un faible niveau d'instruction. *M-Pesa*, apparu au Kenya, a constitué une source d'inspiration pour l'ensemble du continent africain, mais aussi pour l'Asie-Pacifique, l'Europe et l'Amérique latine et les Caraïbes. L'argent mobile, qui permet de transférer des fonds sans passer par le système bancaire pour effectuer des achats en ligne, a des avantages pour les ménages modestes et les populations rurales et réduit le coût des envois de fonds effectués par les travailleurs qui ont émigré dans le pays ou à l'étranger. Ces outils numériques d'inclusion financière permettent aussi aux organismes publics et institutions de sécurité sociale de numériser les transferts entre organismes et en faveur de leurs usagers. En réalité, l'initiative *Zero-Rupee* est entièrement financée par les économies que les autorités réalisent grâce à l'automatisation des paiements. De même, ces systèmes permettent une meilleure gestion de l'identité, soit à travers l'établissement d'un lien avec l'identité juridique soit à travers l'obtention de l'identité par d'autres moyens, dont l'échange de données entre organismes publics et privés.

Graphique 17. Méthodes employées par les institutions de sécurité sociale pour le versement de prestations en espèces aux bénéficiaires (pourcentage)



Graphique 18. Échange, par les institutions de sécurité sociale, de données financières relatives à leurs usagers (pourcentage)



Notes: N =138. Questions posées dans l'enquête pour construire les graphiques 17 et 18: «Versez-vous des prestations en espèces ou en autorisez-vous le versement?» (graphique 17) et «Votre institution échange-t-elle des informations ou données financières sur ses usagers avec d'autres organismes pour améliorer sa productivité?» (graphique 18).

Encadré 3. Madagascar – Stratégie reposant sur une offre de services multicanal ciblée et sur l'établissement de partenariats pour une Caisse nationale de prévoyance sociale (CNaPS) inclusive

La mise en œuvre de la stratégie de numérisation de la Caisse nationale de prévoyance sociale (CNaPS) se heurte à d'importants obstacles, qui peuvent être économiques ou liés aux infrastructures, par exemple un accès limité à l'électricité. En outre, la majeure partie de la population est équipée de téléphones mobiles de deuxième génération (2G) et non de smartphones. La CNaPS a donc dû adapter sa stratégie à la réalité locale. Cette stratégie a principalement consisté à :

- répartir les usagers dans des catégories en fonction de leurs besoins et de leurs compétences numériques;
- établir des partenariats avec des opérateurs de télécommunication, des banques et d'autres prestataires de services publics pour offrir des solutions adaptées à la population ciblée; et
- élaborer une approche multicanal, faisant appel par exemple à des applications mobiles adaptées aux téléphones 2G, en particulier l'envoi de messages par la technologie USSD, l'envoi de documents par courrier électronique, les réseaux sociaux et un centre d'appels.

La CNaPS a également créé des tutoriels; elle fournit une assistance par l'intermédiaire de son centre d'appels pour favoriser l'adoption des canaux numériques et elle forme son propre personnel. Pour faciliter l'utilisation des canaux numériques, elle coopère avec d'autres organismes à travers l'échange de données et des services communs, par exemple un guichet unique pour les déclarations de salaire. Elle continue d'adopter des solutions pour favoriser l'inclusion financière, en particulier des solutions reposant sur l'argent mobile.

Elle utilise la biométrie pour l'identification personnelle et reconnaît la validité des documents électroniques. Toutefois, la loi de 2014 instituant la signature numérique n'est toujours pas entrée en vigueur.

Source: Webinaire de l'AISS: Favoriser l'inclusion numérique dans les services de sécurité sociale – état des lieux et voie à suivre (12 mai 2021).

3.3.5. Possibilités d'échange de données par des voies officielles entre organismes agréés

Le principe «dites-le nous une fois» (*once only*), sur lequel repose l'échange de données, est appliqué depuis près de dix ans. L'expérience montre que la généralisation de cette pratique permettra d'alléger considérablement les formalités administratives, mais offrira aussi aux 33 institutions qui n'échangent pas encore de données avec d'autres organismes de leur pays la possibilité d'améliorer la fonctionnalité des services et la productivité. Toujours d'après le graphique 19, alors que 50 pour cent des institutions échangent des données avec d'autres organismes publics, étonnamment, 33 pour cent seulement pratiquent le partage de données avec d'autres institutions de sécurité sociale du pays et seulement 17 pour cent échangent des données avec le secteur financier – pour valider les données relatives aux ressources, aux paiements voire vérifier l'identité. À noter que 14 pour cent des institutions indiquent partager des données avec l'institution équivalente à l'étranger. La plupart d'entre elles se trouvent dans l'UE ou dans des pays unis par des liens étroits avec l'UE, comme les pays nordiques, ou sont des membres du Commonwealth ou encore du MERCOSUR. Il faut ajouter à cette liste la Corée et l'Espagne, qui appliquent également l'échange international de données de sécurité sociale [14, 45, 46]. À Dubaï,

le système d'échange de données de l'Autorité pour le développement communautaire (*Community Development Authority*) fonctionne entre trois grands organismes pour que les usagers n'aient pas à se rendre dans plusieurs organismes publics et pour qu'il soit possible de prévoir les prestations et de les personnaliser. En France, les organismes de sécurité sociale partagent l'ensemble de leurs données, tout comme au Luxembourg et à Oman [107]. Le partage de données est également une priorité du ministère chinois des Ressources humaines et de la sécurité sociale, qui définit actuellement une stratégie nationale et un plan d'action pour la gouvernance des données et pour la transformation numérique à l'intention des plus de 4 000 agences dépendant des autorités nationales, provinciales et locales qui sont concernées.

Encadré 4. Émirats arabes unis – Utilisation de l'intelligence artificielle pour une sécurité sociale plus personnalisée et plus rentable à Dubaï – Autorité pour le développement communautaire (*Community Development Authority* – CDA)

In 2021 the Dubai's Community Development Authority (CDA) identified a number of customer pain. En 2021, dans le cadre de l'initiative Prestations sociales intelligentes (Smart social benefits), l'Autorité pour le développement communautaire (*Community Development Authority* – CDA), à Dubaï, a identifié certains problèmes rencontrés par les usagers et constaté que les formalités administratives étaient inutilement lourdes. Elle a coopéré avec des partenaires publics pour redéfinir les processus et les tâches, à commencer par l'échange de données, ce qui a évité aux usagers d'avoir à se rendre dans plusieurs organismes et a éliminé les coûts associés. La CDA s'est appuyée sur l'échange de données en amont et sur l'application du principe «dites-le nous une fois» pour créer différentes solutions techniques faisant appel à des algorithmes basés sur l'intelligence artificielle, ce qui a permis d'éliminer 90 pour cent des tâches que devaient accomplir les agents pour vérifier si les conditions d'ouverture des droits étaient remplies et calculer le montant à verser. L'examen automatisé des droits est systématiquement validé et ajusté par le personnel de la CDA, qui offre également un accompagnement à chaque usager, ce qui est un gage de sécurité, d'éthique et d'absence d'erreur.

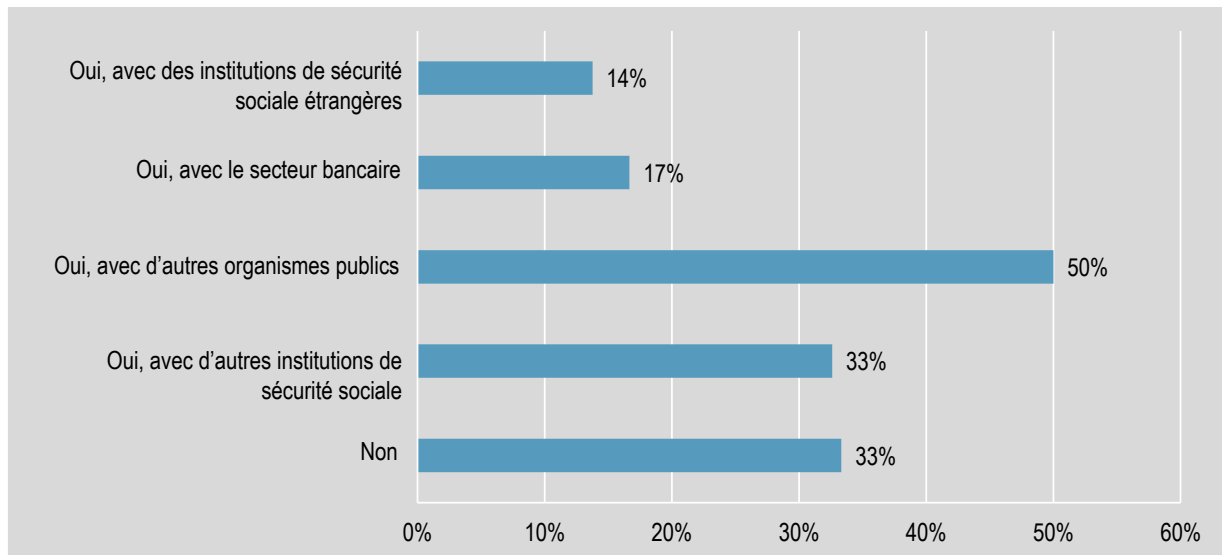
La phase pilote, qui s'est étalée sur neuf mois et qui n'a eu qu'un coût minime lié à la mise à jour du système en fonction des nouveaux critères, a eu des effets positifs tangibles, à savoir:

- passage de trois à un du nombre d'organismes à contacter par les usagers;
- augmentation du nombre d'opérations exécutées annuellement à ressources financières et humaines constantes – ce nombre est passé de 1 080 à 394 000 opérations pour de multiples types de services et prestations grâce à l'utilisation de l'intelligence artificielle et à l'automatisation des processus par la robotique;
- réduction du temps de traitement, passé de 20 minutes à 1,5 minute par opération;
- réduction du nombre d'heures par salarié et par processus – ce temps est désormais utilisé pour assurer un accompagnement personnalisé des usagers dans un but de prévention ou d'accélération de leur retour à l'emploi.

À l'avenir, la quasi-totalité des prestations et services de sécurité sociale seront traités au moyen de cette nouvelle méthode de travail reposant sur l'intelligence artificielle et les technologies. Dans ce cadre, des enseignements seront tirés de l'expérience et la nouvelle infrastructure technique sera réutilisée.

Source: Vidéo, Community Development Authority et Executive Council Dubai 24/04/2022.

Graphique 19. Échange, par les institutions de sécurité sociale, de données relatives à leurs usagers (pourcentage)



Notes: N = 138. Question posée dans l'enquête: «Votre institution échange-t-elle les données relatives à ses usagers avec d'autres organismes pour améliorer sa productivité?»

3.3.6. Confiance dans les technologies

La confiance dans les technologies et la clarté des contenus et services en ligne ont un impact positif sur l'inclusion numérique et l'usage du numérique [1, 10]. Quoique difficile à quantifier, la confiance est un élément essentiel. Il est possible d'apprécier le degré de confiance à l'égard des services en ligne publics et privés d'après la législation nationale relative à la protection des données. La réglementation et le fait que les technologies soient perçues comme dignes de confiance, par exemple la perception de la manière dont les services et les données associées sont gérés, sont depuis longtemps considérés comme des facteurs qui favorisent l'acceptation [105]. La confiance et la sécurité sont particulièrement cruciales s'agissant des prestations de sécurité sociale, en particulier les prestations liées aux soins de santé. La raison en est que la plupart des données relatives aux prestations sociales et à la santé sont éminemment personnelles. Elles doivent donc être protégées par la législation sur les données et la protection de la vie privée. Il peut même y avoir une dimension culturelle, parce que dans certains cas, percevoir des prestations sociales entraîne une stigmatisation sociale évidente. Pour les besoins de cette étude, aucune donnée n'a été collectée sur ces questions. Il importe cependant de souligner que la confiance des usagers en tant qu'utilisateurs de services en ligne peut être ébranlée, ce qui peut induire une résistance à l'utilisation des services en ligne ou à la communication de données à caractère personnel sous une forme numérique [5, 7, 74, 105].

Les questions de sécurité influent sur l'utilisation des technologies de deux manières, premièrement à travers la peur d'être victime de cybercriminalité – par exemple un vol d'identité –, deuxièmement à travers la peur d'être victime de harcèlement ou de violence lors de l'utilisation de points d'accès à Internet publics. Ces facteurs dépendent eux-mêmes des compétences numériques de la personne et de son comportement, de sa capacité à porter un jugement critique sur les contenus en ligne et de la manière dont elle les consomme. Il est important d'en tenir compte pour bien comprendre l'inclusion

numérique du point de vue des utilisateurs individuels et de leur propension à accepter la transformation numérique.

La confiance et la sécurité sont des conditions favorables à plus d'inclusion. Des identités et signatures électroniques valides ne sont pas seulement un moyen d'accroître l'accès aux services: elles améliorent aussi la sécurité en ligne, réduisent les risques de fraude et de cybercrimes, augmentant la confiance à l'égard des services en ligne, opérations financières en ligne, etc.

3.3.7. Stratégies en matière de canaux d'accès aux services et plans de communication

Il est nécessaire d'orienter le comportement des usagers en encourageant l'utilisation des services en ligne, et ce dans un environnement favorable (autrement dit, dans des conditions qui permettent que le comportement souhaité se transforme en habitude définitive). Une interaction ponctuelle n'est pas suffisante pour faire évoluer durablement un comportement et risque donc de n'avoir que peu d'impact sur le choix d'un canal d'accès aux services et sur l'inclusion en l'absence d'une approche stratégique. Pour bon nombre des institutions de sécurité sociale interrogées, il faut impliquer l'organisation dans son ensemble, c'est-à-dire adopter une stratégie impliquant toute l'organisation et portant sur l'ensemble du portefeuille de services; il faut aussi placer les besoins des divers usagers au centre de la communication et de la conception des services plutôt que se concentrer sur les besoins et processus métier internes. Conformément aux bonnes pratiques et recommandations internationales [29, 37, 39], il ressort des réponses que cette approche nécessite un leadership, à la fois en interne et au niveau des pouvoirs publics. L'AISS a mis au point un cadre structurel pour les connaissances issues des sciences comportementales sur ces questions [48].

Lorsque les usagers ignorent l'existence de services de sécurité sociale en ligne, les institutions de sécurité sociale peuvent y remédier directement à travers leurs stratégies en matière de canaux d'accès aux services et les plans de communication correspondants. Si la plupart des institutions interrogées indiquent disposer de telles stratégies (graphique 20), le fait que celles-ci ne soient pas connues des usagers ciblés laisse penser qu'elles viennent tout juste d'être adoptées ou n'ont pas l'impact voulu. Elles peuvent être mal conçues et ne pas s'accompagner de mécanismes incitatifs propres à favoriser un changement de comportement; il peut arriver que le service et les canaux d'accès aux services présentent un défaut de conception – au niveau de l'accessibilité, de la fonctionnalité, de l'expérience utilisateur (ce qui pose des problèmes en lien avec les WCAG, l'interface utilisateur et l'expérience utilisateur). Toute stratégie en matière de canaux et tout plan de communication doivent contenir des messages généraux et spécifiques, par exemple sur le service de sécurité sociale concerné. Ces messages doivent également être adaptés au public ciblé – pensionnés, chômeurs, mères, familles monoparentales, personnes à faible revenu, personnes handicapées, personnes appartenant à diverses classes d'âge, personnes résidant dans un lieu géographique particulier, etc. L'objectif est que le public ciblé se reconnaisse dans les actions de communication, soit orienté vers le canal concerné et sache qu'il pourra recevoir de l'aide en cas de problème. Ces approches ont fait la preuve de leur grande efficacité (auprès de publics divers) dans des pays comme la République de Corée, le Danemark, l'Estonie, la Lettonie, Singapour et le Royaume-Uni, mais aussi pour des domaines tels que la fiscalité ou la sécurité sociale. Service Australia et Service Canada en sont des illustrations [55, 71].

Encadré 5. Brésil – Modèle reposant sur des chatbots et des services de sécurité sociale en ligne personnalisés – Institut national de sécurité sociale (*Instituto Nacional do Seguro Social – INSS*)

Au Brésil, l'Institut national de sécurité sociale (Instituto Nacional do Seguro Social – INSS) se heurte à d'importantes difficultés pour fournir ses services, aussi bien dans les zones urbaines où la connectivité est très forte et où les services sont accessibles aux usagers que dans les régions reculées dépourvues de connectivité de base (comme les Amazonies).

Face à cette situation, l'INSS a élaboré une démarche multicanal, faisant appel à des canaux numériques sous la forme du portail *Meu INSS* (Mon INSS) et de son chatbot (agent conversationnel), à un centre d'appels et à des services en face à face dispensés dans les régions reculées d'Amazonie dans des bureaux itinérants aménagés dans des bateaux et faisant appel à du personnel parlant les langues autochtones.

S'agissant du canal numérique, l'INSS donne la priorité au mobile parce que les téléphones mobiles sont très répandus au Brésil et tire parti de la très grande inclusion financière de la population – environ 70 pour cent de la population ciblée disposent d'un compte bancaire. Néanmoins, le coût reste le principal obstacle à l'utilisation du canal numérique et mobile par la population à faible revenu, y compris dans les régions qui n'ont pas de problèmes de connectivité. Pour y remédier, l'INSS et le gouvernement cherchent à garantir l'accès aux services de sécurité sociale sans coût pour l'utilisateur final.

Pour éliminer les obstacles liés à la complexité du numérique, l'INSS met en place des centres d'aide et de formation dans ses agences avec le soutien du Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD). Cette initiative a pour but de faciliter l'accès aux systèmes faisant appel aux technologies mobiles.

Source: Webinaire de l'AISS: Favoriser l'inclusion numérique dans les services de sécurité sociale – état des lieux et voie à suivre (12 mai 2021).

3.3.8. Problèmes d'accessibilité communs à l'ensemble des administrations publiques

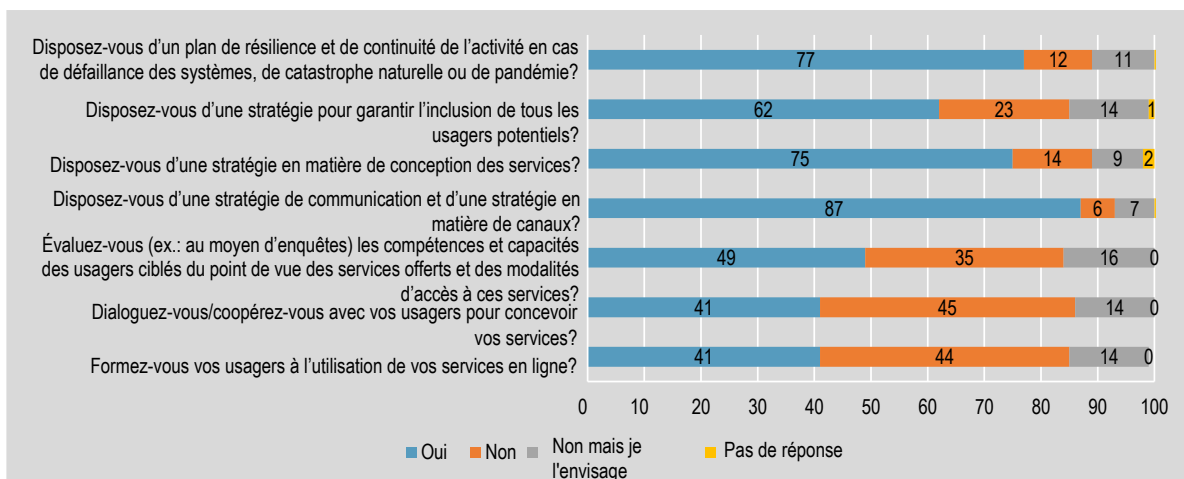
L'enquête et l'analyse des réponses montrent clairement que les difficultés qui ont trait à l'accessibilité et aux compétences sont les mêmes que celles rencontrées dans l'ensemble du secteur public. S'agissant de l'environnement, les capacités et la gouvernance des institutions revêtent une importance capitale. Comme le montre le graphique 20, 62 pour cent des institutions interrogées ont déjà mis en place des stratégies pour faciliter l'inclusion de tous les usagers et 23 pour cent envisagent de le faire. De même, 75 pour cent des institutions ont une stratégie de conception des services et 87 pour cent une stratégie de communication, ce qui montre que les institutions ont parfaitement conscience de l'importance de cette approche stratégique. Ces chiffres valident également les recommandations déjà formulées par l'AISS à cet égard. Pour encourageantes qu'elles soient, les constatations relatives à l'utilisation effective des e-services de sécurité sociale laissent penser que ces stratégies sont moins fructueuses que prévu en raison de difficultés liées à la marginalisation et à l'exclusion numériques des usagers de la sécurité sociale. Il pourrait donc être utile de revoir les stratégies existantes. Ce réexamen devrait s'accompagner d'enquêtes, d'évaluations et d'un dialogue avec les usagers ciblés. Quarante-cinq pour cent des institutions interrogées déclarent ne pas conduire d'évaluation régulière, tandis que 41 pour

cent seulement déclarent réaliser des évaluations régulières et que 49 pour cent indiquent qu’elles dialoguent et coopèrent activement avec leurs usagers en vue d’une amélioration des services. Autrement dit, il existe une marge de progrès importante, d’autant que respectivement 16 pour cent et 14 pour cent seulement des institutions interrogées déclarent projeter d’introduire ces évaluations et ce dialogue. Quarante-et-un pour cent des institutions mènent des actions de formation et 14 pour cent envisagent de le faire.

Quarante-cinq pour cent des institutions n’offrent pas de formation formelle ou informelle au numérique et n’ont pas l’intention de le faire, ce qui renvoie à des données citées précédemment montrant qu’elles considèrent parfois que ce type d’initiative ne relève ni de leur cœur de métier ni de leur mandat.

Au rang des constatations positives figure le fait que plus des deux tiers (77 pour cent) des institutions interrogées ont mis en place un plan de résilience et de continuité de l’activité et que 11 pour cent projettent de le faire (graphique 20). L’enquête ayant été conduite en 2021, alors que la pandémie de COVID 19 continuait de provoquer de grandes perturbations dans le monde entier, il est surprenant que 12 pour cent des répondants indiquent ne pas être dotés de plan de ce type et ne pas avoir l’intention de s’en doter. Peut-être est-ce dû à un manque de ressources ou de capacités internes ou à un problème de priorités. Il est aussi possible que les institutions concernées entrent dans le champ d’application de plans de continuité nationaux.

Graphique 20. Mécanismes de gestion interne des institutions de sécurité sociale propres à faciliter l’inclusion numérique et l’utilisation des e-services (pourcentage)



Notes: N =138. Question posée dans l'enquête: «Comment assurez-vous la continuité et la résilience de l'activité et comment facilitez-vous l'inclusion numérique et l'utilisation des e-services?»

Encadré 6. Espagne – Des services mieux conçus grâce au dialogue avec les usagers – Trésorerie générale de la sécurité sociale (*Tesorería General de la Seguridad Social* – TGSS)

En Espagne, la Trésorerie générale de la sécurité sociale (*Tesorería General de la Seguridad Social* – TGSS), qui recouvre les cotisations patronales et salariales, s'est toujours considérée comme une organisation attachée à l'innovation et à l'amélioration des modèles sur lesquels repose son offre de services, en particulier des canaux numériques. Malgré des avancées non négligeables, l'utilisation des canaux numériques se heurte encore à des freins, qui tiennent notamment à la manière dont les services sont conçus. C'est pourquoi en 2021, la TGSS a créé un nouveau portail, *Importass*, qui introduit un changement radical dans sa manière d'interagir avec le grand public, les ménages et les travailleurs indépendants.

Avant de lancer ses nouveaux services en ligne, elle s'est efforcée de bien comprendre les besoins et les caractéristiques de publics très divers et d'appréhender les émotions ressenties par les usagers lorsqu'ils tentent d'honorer leurs obligations sociales en utilisant les canaux numériques. Elle a pour cela fait appel à des méthodes comprenant recherche sociale, tests de fonctionnalité, entretiens, observations et *focus groups*.

Concrètement, les usagers ont été impliqués dans le processus de conception du portail et l'accent a été mis sur la simplification du système et sur la volonté de renforcer la confiance. La TGSS a créé des groupes de travail pour cerner les besoins des usagers, se concentrant sur les travailleurs domestiques, qui constituent un public particulièrement difficile à couvrir.

Entre le lancement du projet, en avril 2021, et le mois de septembre de la même année, le portail a été consulté chaque mois par 1,7 million de personnes différentes. Ce chiffre a atteint 5 millions en octobre à la suite d'une campagne de sensibilisation dans le cadre de laquelle 15 millions de SMS ont été envoyés.

La TGSS cite, parmi les facteurs qui expliquent le succès de l'initiative, la création d'un modèle fondé sur la collaboration, dans le cadre duquel les diverses équipes concernées (équipes chargées des processus, de la conception et équipes techniques) ont fait appel à de nouvelles manières de travailler ensemble.

Source: Base de données AISS des bonnes pratiques.

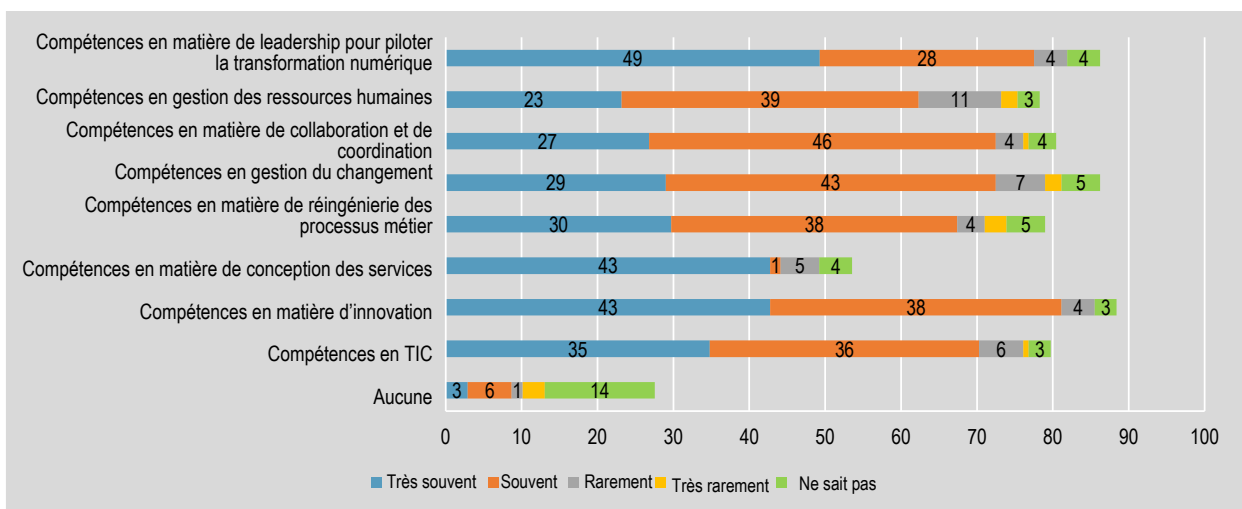
3.3.9. Leadership et transformation numérique

Il ressort des bonnes pratiques et recommandations mondiales qu'un leadership fort et des approches multidisciplinaires sont indispensables pour réussir le changement organisationnel et la transformation numérique de la production et de la fourniture de services. Quarante-vingt-un pour cent des institutions interrogées sur les compétences les plus positives pour l'inclusion numérique répondent que les compétences en matière d'innovation ont souvent ou très souvent l'impact souhaité et 80 pour cent font cette réponse pour les compétences en conception des services (graphique 21; pourcentages obtenus en additionnant les réponses «très souvent» et «souvent»). Viennent ensuite les compétences en matière de gestion du changement (72 pour cent), de TIC (71 pour cent) et de réingénierie des processus métier (68 pour cent). Le leadership est considéré une compétence fondamentale pour la définition de l'orientation stratégique des activités de la sécurité sociale et pour la hiérarchisation des ressources par ordre de priorité. Cette compétence est également évoquée en lien avec la transformation numérique,

l'inclusion numérique et l'utilisation des e-services. De plus, le leadership, conjugué aux compétences en matière d'innovation fondée sur les TIC et de gestion du changement, est jugé essentiel par les travaux de recherche et les bonnes pratiques, ce qui corrobore les conclusions de l'enquête et des webinaires.

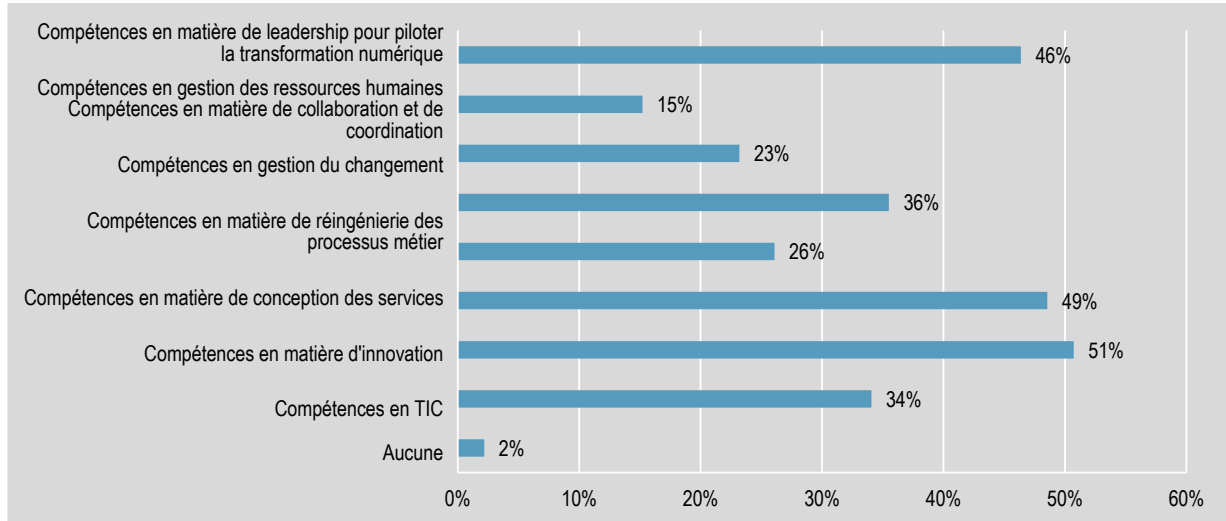
Les institutions interrogées ont été invitées à indiquer quelles compétences elles souhaiteraient le plus renforcer en interne (graphique 21). Quelque 51 pour cent d'entre elles ont cité les compétences en matière d'innovation, 49 pour cent les compétences en conception des services et 49 pour cent la capacité à faire preuve de leadership pour piloter la transformation numérique. La capacité à faciliter la collaboration, les compétences en matière de gestion du changement, la capacité à transformer les processus métiers et les compétences en TIC occupent des places voisines dans le classement. Seulement 34 pour cent des institutions ont cité des compétences en TIC telles que le codage, le développement de systèmes, entre autres, ce qui montre que la transformation et l'inclusion numériques ne concernent pas tant les technologies que ce qu'elles peuvent faciliter. Il convient toutefois de nuancer cette interprétation parce qu'il est possible qu'existe un biais conduisant à sous-estimer l'importance de la dimension technique lorsqu'une institution et son personnel ne sont pas familiarisés avec la transition numérique en cours. À noter que les compétences classiques, telles que les compétences en gestion des ressources humaines et la capacité à coordonner et à collaborer, arrivent en dernière position, peut-être parce qu'elles sont déjà bien développées dans la plupart des institutions de sécurité sociale qui ont participé à l'enquête. Il est toutefois permis d'avancer que ces compétences classiques gagneraient à être revisitées à la lumière des perspectives et des risques associés à la transformation numérique. Les constatations laissent également penser que les institutions mettent en avant une volonté de continuer de mener à bien des initiatives dont elles ont totalement le contrôle, comme la définition d'approches innovantes en matière de processus propres à l'organisation (internes) et de conception des services ou encore d'actions de communication visant à faciliter l'utilisation des services en ligne ou à les faire connaître. Le fait que les institutions jugent prioritaire de faire évoluer ou de renforcer les compétences pour améliorer leurs capacités en matière de leadership, d'innovation et de conception des services le confirme.

Graphique 21. Type de compétences qui, selon les institutions de sécurité sociale, a l'impact le plus positif sur l'inclusion numérique des usagers (pourcentage)



Notes: N =138. Question posée dans l'enquête: «Dans votre institution, quelles compétences amélioreraient le plus l'inclusion numérique des usagers?». Pour toutes les options proposées, les répondants devaient appliquer une échelle allant de «très souvent» (c'est l'amélioration de cette compétence qui aurait l'impact le plus positif sous la forme d'une amélioration de l'inclusion numérique des usagers, qui est le résultat visé) à «très rarement»; il était également possible de choisir «je ne sais pas» ou de ne pas répondre.

Graphique 22. *Trois compétences que les institutions de sécurité sociale interrogées aimeraient le plus améliorer (pourcentage)*



Notes: N =138. Question posée dans l'enquête: «Quelles sont les trois compétences que vous aimeriez le plus améliorer dans votre institution?». Les répondants devaient choisir trois réponses.

3.3.10. Exemples de bonnes pratiques permettant de rendre l'environnement plus favorable à l'inclusion numérique

Les solutions envisageables face aux deux principales difficultés rencontrées par les institutions qui ont répondu concernent la gestion de l'identité et l'inclusion numérique. Quelle que soit la technologie retenue, une gestion de l'identité efficace et efficiente suppose des données exactes et de très bonne qualité. Sans données et sans une gestion rigoureuse des données, n'importe quelle solution technique est vouée à l'échec. Les pays qui ont réussi la transformation numérique de la fourniture de services disposent de registres de la population et des entreprises centralisés. Les principaux registres sont souvent gérés conjointement de manière décentralisée, le registre étant alors considéré comme une «source unique de vérité». Le registre des naissances et des décès, de même que les registres sur lesquels figurent l'entrée dans une zone géographique et le départ de cette zone, sont gérés avec les lieux de résidence et les adresses. Cette gestion relève des professionnels de santé, des agents des administrations compétentes en matière d'immigration et de fiscalité et des autorités locales. Des processus d'obtention, d'assurance qualité et de maintenance des données sont indispensables à la gestion de l'identité, analogique comme numérique. Des solutions nationales, qui revêtent souvent la forme d'applications d'authentification à trois facteurs fonctionnant quel que soit l'appareil utilisé, sont de plus en plus répandues, notamment en Asie, en Europe et au Moyen-Orient. Les solutions conçues et financées dans le cadre de partenariats se sont révélées particulièrement probantes, en particulier en Australie, en République de Corée, au Danemark, en Estonie, en Géorgie, en Lettonie, au Royaume-Uni et aux îles Féroé [52, 55, 65, 71]. Ces partenariats public-privé présentent l'intérêt de permettre une mutualisation du développement, du financement et du déploiement et la création d'une interface utilisateur commune et facilement reconnaissable. Les partenariats et accords entre le secteur public et le secteur financier exigent cependant des mécanismes de gouvernance formels.

En attendant la mise au point de solutions nationales d'identification électronique, beaucoup d'organismes publics et de sociétés privées ont pris les devants et mis au point leur propre solution reposant simplement

sur un identifiant et un mot de passe et sur les éléments d'identité obtenus auprès de leurs usagers. Ces solutions ont été appliquées avec succès dans beaucoup de pays à revenu intermédiaire. Leur principal avantage est que l'institution en a la maîtrise. Toutefois, elles peuvent souvent conduire à une duplication des coûts de maintenance et à une fragmentation, et contraindre l'utilisateur à utiliser de multiples solutions pour accéder aux services publics, l'approche étant moins centrée sur l'utilisateur. Le recours à de multiples solutions d'identification électronique différentes et non connectées les unes avec les autres peut également être coûteux et compliquer la maintenance, divers problèmes liés au déploiement et à la sécurité se posant souvent [53, 65].

En Norvège et en Suède, par exemple, les prestataires de services publics ont aussi commencé par faire appel aux solutions d'identification électronique des opérateurs de télécommunication ou des prestataires de services financiers, même si certains d'entre eux ont par la suite élaboré une solution nationale d'identification électronique reposant sur des numéros d'identification unique existant déjà – ou envisagent de le faire. Des pays anglo-saxons comme l'Australie [106], le Canada [9] et le Royaume-Uni [26] ont suivi la même voie en raison d'une réticence vis-à-vis des solutions nationales d'identification, et les pays à revenu intermédiaire ont fait de même par nécessité. Cette approche permet d'économiser le coût du développement et permet l'identification de nombreux usagers. Toutefois, les organismes publics n'ont pas la maîtrise des projets de développement et ils sont contraints d'assurer la compatibilité de leurs systèmes avec de multiples clés privées, étant donné qu'il n'existe pas toujours d'identifiant unique – ce qui peut entraîner des coûts d'adaptation et d'éventuels problèmes de sécurité et de fraude.

Pour ce qui est de l'inclusion financière, les comptes nationaux uniques *NemKonto*, au Danemark, et *Zero-Rupee*, en Inde, ont pour principal objectif la réalisation de gains de productivité grâce à la numérisation et à l'automatisation des processus de paiement. Ces deux initiatives créent un compte national unique pour tous les individus et toutes les entités (publiques, privées et à but non lucratif). Une solution mutualisée de ce type est une source de gains de productivité et d'économies. Elle peut aussi être un moyen de réduire la fraude, de favoriser grâce à la numérisation la régularisation de l'économie informelle fonctionnant sur la base de transactions en espèces et enfin de faciliter l'inclusion numérique et économique des usagers. Elle peut même alléger les formalités administratives à accomplir par les usagers, qui ont un seul compte à gérer et à tenir à jour pour tous les organismes publics. Sa mise en place nécessite cependant des partenariats entre administrations, un système d'échange de données performant et une législation solide sur la cybersécurité et la protection de la vie privée [6, 15].

Des variantes de ces systèmes peuvent à l'évidence être envisagées. Il est par exemple envisageable de permettre que les comptes bancaires traditionnels, la banque mobile, les applications de transfert d'argent ou de crédit, le paiement par SMS soient reliés à un point de contact unique délivrant des services et des notifications par SMS. Il en existe des illustrations dans de nombreux pays, en particulier dans le domaine des communications en cas d'urgence et de catastrophe naturelle [99]. Très souvent, ces stratégies locales ou nationales de préparation à des situations d'urgence sont définies au niveau d'une organisation. Or, même si aucun échange de données n'est nécessaire et si le degré de contrôle de l'organisation est plus élevé, ce type d'approche risque de ne pas tenir compte de tous les usagers et d'entraîner un surcroît de travail. Au fil du temps, la mise en œuvre d'approches et systèmes parallèles se révèle coûteuse et moins efficace d'un point de vue social et économique.

Comme évoqué précédemment, les stratégies en matière de communication et de canaux servent à promouvoir à la fois les services en ligne et les autres moyens d'accès. Comme au Canada et en Espagne

au début des années 2000, des campagnes nationales de sensibilisation menées conjointement par plusieurs administrations se sont révélées particulièrement fructueuses au Danemark, de même que, pour les services de l'administration centrale, en Australie, en République de Corée, aux Émirats arabes unis et au Royaume-Uni, l'objectif étant de garantir l'utilisation des services en ligne et d'autres voies d'accès aux services pour les personnes en difficulté. Pour faciliter le passage aux services en ligne – encouragé dans beaucoup de stratégies relatives à la communication et aux canaux d'accès aux services –, l'Autorité de l'électricité et de l'eau de Dubaï (*Dubai Electricity and Water Authority*) a fait appel à des assistants tout en accordant des remises en cas de paiement électronique. Elle a même organisé des tombolas pour les clients qui avaient payé au moins trois factures consécutives en ligne de manière à encourager un changement de comportement durable. Au Danemark et aux Pays-Bas, beaucoup de municipalités n'ont plus besoin de mettre des assistants à disposition des usagers en raison de l'efficacité des stratégies d'accès aux services et des plans de communication. À noter toutefois que ce résultat n'a été obtenu qu'après une très longue période d'utilisation de ces solutions hybrides – coexistence de modalités analogiques et numériques de fourniture des services dans le cadre d'une stratégie visant à améliorer les services en ligne et à renforcer l'inclusion numérique. Partout dans le monde, il est fréquent que la fourniture de services en ligne s'accompagne de conseils et d'une assistance prodigués par un autre canal – cette aide peut revêtir la forme d'instructions claires, de tutoriels vidéo, d'infographies ou encore d'une discussion en ligne ou par vidéo. De même, d'autres canaux tels que les centres d'appel, les espaces d'accueil physique, les agents itinérants et les services itinérants sont également courants. Une fois de plus, l'intérêt d'une approche globale est évident, de même que la reconnaissance de ce que la transformation numérique implique divers changements dans la manière de communiquer des usagers. Ces changements se font de manière plus efficace lorsque l'expérience et les attentes des usagers sont pris en compte, ce qui permet une transition fluide vers les nouvelles modalités d'accès aux services. Ce point est parfaitement cohérent avec l'importance centrale de la confiance soulignée plus haut, en ce sens que la défiance complique la transformation numérique. Pour qu'une transition soit réussie, il faut une base solide bâtie sur la confiance mutuelle [69].

4. Recommandations

En réponse à l'appel d'António Guterres, Secrétaire général des Nations Unies, pour «que s'instaure d'urgence entre les pouvoirs publics, le secteur privé, la société civile et d'autres acteurs un débat ouvert sur la manière dont nous pouvons avancer ensemble en toute sécurité à l'ère de l'interdépendance numérique» [27], le présent rapport est consacré à l'inclusion – ou l'exclusion – numérique des usagers de la sécurité sociale.

Les institutions de sécurité sociale doivent d'abord apprendre à connaître leurs usagers et évaluer s'il est possible d'offrir des services en ligne en tenant compte des opportunités mais aussi des risques – par exemple celui d'aggraver la fracture numérique et de perpétuer l'exclusion – et doivent in fine rendre leur environnement interne plus favorable.

Les recommandations présentées ci-après sont des recommandations générales formulées sur la base des travaux de recherche réalisés pour les besoins de ce rapport. Outre ces recommandations, le rapport conseille de mettre en œuvre des méthodes facilitant l'établissement des partenariats et de la vision commune nécessaires pour atteindre les objectifs poursuivis. Il est important de promouvoir l'inclusion numérique dans tous les secteurs et d'instaurer des mécanismes de conception et de fourniture des

services qui impliquent les usagers et tiennent compte des nuances entre différentes réalités. Ces démarches sont de nature à améliorer l'inclusion numérique.

ACCÈS

Si l'absence d'accès à Internet est jusqu'à présent vue comme un obstacle majeur à une meilleure inclusion numérique, le coût de l'accès est de plus en plus souvent une cause de fracture et d'exclusion numériques. Cinquante-deux pour cent des institutions interrogées dans le cadre de l'analyse présentée ici estiment que l'accès constitue le principal obstacle rencontré par les usagers pour utiliser les services en ligne. Pour 70 pour cent des institutions, garantir une connexion fiable à Internet est la difficulté la plus grande, tandis que 46 pour cent des institutions citent le coût. L'absence de connexion fiable et financièrement abordable à Internet constitue donc un obstacle majeur à l'inclusion numérique. Même si cet aspect ne fait pas partie du mandat traditionnel des institutions de sécurité sociale, l'insuffisance du revenu disponible est probablement le principal frein à l'accès aux e-services de sécurité sociale et à leur utilisation. Les institutions qui interviennent dans les moments les plus difficiles de la vie des individus peuvent néanmoins exercer une pression pour sensibiliser un peu plus au fait que la pauvreté peut limiter voire anéantir les opportunités nées de la transformation numérique.

- **Recommandation 1:** Soutenir les initiatives qui facilitent l'accès à Internet et aux appareils nécessaires en offrant d'autres lieux d'accès. Mettre à la disposition des usagers des points d'accès à Internet dans les locaux de l'institution et dans les espaces publics situés à proximité, et des kiosques Internet permettant d'accéder aux services publics en ligne, dont ceux de la sécurité sociale. Une autre possibilité consiste à établir des partenariats avec des bibliothèques et des centres sociaux pour qu'ils permettent d'accéder gratuitement à Internet, par exemple au moyen d'une connexion Wifi ou d'appareils permettant de se connecter, et pour que les utilisateurs soient aidés à utiliser ces outils, en particulier à accéder aux services de sécurité sociale en ligne.
- **Recommandation 2:** Soutenir les initiatives qui réduisent le coût de la connexion et des appareils nécessaires pour se connecter. Coopérer avec les autorités de régulation et le secteur des télécommunications pour que la connexion aux adresses IP des services en ligne de la sécurité sociale soit gratuite pour l'utilisateur final. Assurer une coordination avec d'autres actions en faveur de l'inclusion numérique menées dans le secteur public, privé ou caritatif pour permettre aux publics marginalisés, par exemple aux familles et personnes modestes, d'obtenir une connexion à Internet et des terminaux gratuits ou à prix subventionné.

COMPÉTENCES

Les usagers de la sécurité sociale doivent avoir des compétences et capacités qui vont au-delà des compétences de base classiques et englobent les compétences numériques. Outre la nécessité d'apporter une aide à l'amélioration des compétences numériques, il est impératif d'abaisser la barrière à l'accès aux services en ligne grâce à des stratégies claires faisant la promotion à la fois des services en ligne et des autres canaux d'accès aux services et indiquant où s'adresser pour obtenir une assistance. Soixante pour cent des institutions qui ont participé à l'étude considèrent que le manque de compétences numériques constitue le principal frein auquel se heurtent leurs usagers. Dans le détail, 47 pour cent des institutions estiment que les usagers ne comprennent pas l'offre de services en ligne et 30 pour cent qu'ils ne connaissent tout simplement pas l'existence de ces services. Le manque de compétences numériques, la communication et la manière dont les services sont conçus constituent donc des obstacles majeurs à l'utilisation des services en ligne et à l'inclusion numérique. Les stratégies en matière de canaux d'accès aux services et les actions de communication vont souvent indirectement de pair avec d'autres

initiatives telles que le recours à la langue courante dans les supports de communication, une expérience utilisateur (UX) et des interfaces utilisateur (UI) logiques et intuitives et la mise en pratique de guides de la communication et de la conception et de normes de services. Outre les Lignes directrices de l'AISS, par exemple, dix pays au moins ont formulé des lignes directrices nationales concernant la fonctionnalité et la conception des services [67] et plus de 150 pays ont ratifié la Charte des Nations Unies sur l'accessibilité du Web aux personnes handicapées et ayant des besoins spéciaux, mais la conformité aux normes (par exemple aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web ou WCAG) est insuffisante.

- **Recommandation 3:** Agir en faveur de l'inclusion numérique en veillant à l'égalité entre hommes et femmes et en faveur de l'autonomie numérique à travers des mesures spécifiques. Concevoir des actions ciblées sur les personnes exclues et marginalisées sur le plan numérique, notamment les femmes, les minorités et les autochtones, les migrants, les réfugiés, les personnes âgées, les personnes handicapées et les ménages modestes. Former les prestataires de services et le personnel des centres d'appels pour qu'ils jouent le rôle d'assistants et fassent connaître les services numériques et les initiatives visant l'acquisition de compétences numériques. Effectuer un suivi des usagers pour leur faire connaître en amont l'existence de bornes en libre-service, d'outils permettant de tester les services et de formations au numérique. Élaborer de courts tutoriels vidéo et des versions de démonstration interactives des principaux services en diffusant des messages ciblés à destination des publics marginalisés. Fournir des équipements directement ou par l'intermédiaire de partenariats avec des bibliothèques et des centres sociaux ou encore d'organisations représentant les publics en question.
- **Recommandation 4:** Renforcer et optimiser les stratégies en matière de canaux d'accès aux services pour promouvoir les services numériques et proposer d'autres moyens d'accès aux services et de l'assistance. Œuvrer en permanence pour réaliser l'objectif stratégique central consistant à accroître l'utilisation des services en ligne en faisant connaître les canaux privilégiés de fourniture des services. Décider et concevoir les services en utilisant les données collectées par les différents canaux, ainsi que les données sur le comportement des usagers et sur leur niveau de compétences. Adapter et ajuster au fil du temps les choix de canaux aux différents publics et à leur degré d'inclusion et de maîtrise du numérique. S'inspirer des *Lignes directrices de l'AISS en matière de communication des administrations de sécurité sociale* et des *Lignes directrices de l'AISS en matière de qualité des services*, de même que du *Cadre structurel de l'AISS pour les connaissances issues des sciences comportementales*, et aligner les objectifs sur les objectifs stratégiques nationaux, par exemple en matière de transformation numérique et d'administration électronique. Veiller à ce que tous les canaux fonctionnent à l'unisson, à ce que des informations puissent être échangées entre ces canaux sur les freins et les leviers; veiller à ce que de l'aide puisse être facilement obtenue et à ce que les usagers en soient informés clairement; coopérer avec d'autres partenaires publics pour qu'un même message soit diffusé par les différents secteurs de l'administration et niveaux de gouvernement.
- **Recommandation 5:** Appliquer des normes de conception des services pour optimiser les interfaces utilisateur. Adopter des normes de fonctionnalité et de conception des services pour tous les canaux, y compris les canaux en ligne et appliquer les Lignes directrices de l'AISS en matière de qualité des services. Veiller en permanence à la facilité d'usage de tous les services, indépendamment des canaux par lesquels ils sont dispensés. Concevoir et mettre à jour les interfaces utilisateur à partir de données comportementales et des contributions directes et indirectes des usagers, ce qui suppose de travailler sur la base de profils d'usagers et de personas,

d'utiliser une langue simple pour communiquer, de garantir une expérience utilisateur (UX) et des interfaces utilisateur (UI) logiques et intuitives et de tester les solutions avant et après leur lancement. Veiller au respect de normes minimum de conception et d'accessibilité du Web. S'appuyer sur des principes de conception comme ceux définis par l'AISS ou la Banque mondiale et se rapprocher des normes et principes de conception définis à l'échelon national, notamment du niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) et de la Charte des Nations Unies sur l'accessibilité du Web.

ENVIRONNEMENT FAVORABLE

Les services de sécurité sociale sont produits et fournis par chaque institution. L'environnement est constitué des compétences et capacités internes et des solutions et données clés. Ces données englobent des données individuelles sur les usagers – identité, informations financières, situation matrimoniale, personnes à charge, résidence, etc. Elles englobent aussi le cadre législatif et réglementaire sur lequel s'appuie la sécurité sociale, de même que les processus et solutions, les solutions de gestion de l'identité et les solutions de transfert financier, entre autres. Trente-deux pour cent des institutions interrogées dans le cadre de l'analyse présentée ici estiment que l'instauration d'un environnement favorable constitue le principal défi à relever pour favoriser l'inclusion numérique des usagers. Respectivement 81 et 80 pour cent des institutions interrogées soulignent que les compétences en matière d'innovation et en matière de conception ont souvent ou très souvent un impact sur l'inclusion numérique. S'agissant des différentes compétences, 51 pour cent des institutions considèrent les compétences en matière d'innovation comme un domaine où des progrès sont nécessaires, tandis que 49 pour cent évoquent la nécessité d'améliorer la conception des services et 56 pour cent la nécessité de renforcer les compétences en leadership pour piloter la transformation numérique de la sécurité sociale. Outre les compétences et capacités, des données de qualité sont indispensables à la gestion de l'identité, numérique comme analogique, à l'inclusion financière et à la fourniture des services.

- **Recommandation 6:** Renforcer les capacités d'innovation, de conception et de gestion du changement. Améliorer et faire évoluer sans cesse les compétences du personnel de la sécurité sociale pour accroître les performances et la capacité à innover, à concevoir et à gérer le changement à mesure que les technologies sont appliquées aux processus. Créer des compétences en matière d'innovation (équipes, divisions, laboratoires, par exemple) pour faciliter l'innovation de procédé et de service et l'innovation organisationnelle tout en allégeant les formalités administratives. Impliquer activement les usagers dans la conception des services et adapter la communication aux différents publics en ayant recours à des tests utilisateur voire à la coconception des services. Il est important que les institutions améliorent leurs stratégies et initiatives en réalisant leurs propres travaux de recherche (enquêtes pour connaître les besoins et comportements des usagers, par exemple) pour aider la sécurité sociale à mener à bien une transformation numérique innovante.
- **Recommandation 7:** Renforcer le leadership institutionnel pour orienter la transformation numérique. Faciliter l'avènement d'une culture de l'innovation et de l'amélioration continue au sein des institutions en ayant une vision stratégique claire et quantifiable. Donner aux responsables de l'innovation et du changement les moyens de mettre en place des solutions innovantes à titre pilote et de les tester. Établir un modèle de gouvernance clair pour coordonner, suivre et évaluer l'impact de l'innovation et de la transformation numérique. Appliquer les *Lignes directrices de l'AISS en matière de bonne gouvernance*, qui fournissent des orientations au conseil et à la direction. Le leadership est indispensable pour piloter et faciliter la collaboration entre institutions et à l'échelle de l'administration dans son ensemble afin d'améliorer la sécurité

sociale et les résultats socio-économiques, notamment à travers le renforcement de l'échange de données entre organismes partenaires et la formulation de normes en matière de gouvernance et d'échange de données, de gestion de l'identité, de signature, de communication numérique, de messages et d'opérations financières. Les dirigeants de l'institution devraient prendre l'initiative de proposer et de contribuer à piloter des projets stratégiques nationaux visant à ce que les personnes marginalisées, y compris les usagers de la sécurité sociale, soient plus nombreuses à avoir accès à une connexion à Internet fiable et abordable et puissent acquérir des compétences numériques.

- **Recommandation 8:** Renforcer la gouvernance des données et l'échange de données entre institutions de sécurité sociale et avec les organismes publics. Des données de qualité sont indispensables pour créer des solutions analogiques ou numériques de gestion de l'identité, pour produire et fournir des services, mais aussi pour concevoir de nouvelles solutions innovantes ainsi que constituer un socle de connaissances à l'appui de la prise de décisions concernant les usagers de la sécurité sociale. Suivre et mesurer les facteurs qui influent sur la probabilité que différents publics utilisent les services en ligne, ces facteurs pouvant être très différents selon les publics, ce qui nécessite des approches personnalisées. Appliquer les *Lignes directrices de l'AISS en matière de technologies de l'information et de la communication*, qui fournissent des recommandations sur la gestion et l'échange des données. Réutiliser et partager les données avec d'autres organismes de sécurité sociale et d'autres organismes publics pour pouvoir proposer des services prédictifs, proactifs et personnalisés et pour améliorer la prise de décision. Parallèlement, garantir la transparence et la protection des données pour renforcer la confiance dans les technologies et les acteurs et processus institutionnels.
- **Recommandation 9:** Établir des partenariats pour mutualiser la gestion de l'identité, les messages numériques et l'infrastructure financière. Envisager des partenariats public-privé pour développer, préserver et garantir l'adoption par les usagers des principales composantes de l'infrastructure permettant la gestion électronique de l'identité, de la signature, des procurations, des messages numériques (SMS, posts, etc.) et des transferts financiers. Privilégier des partenariats entre administrations ou des partenariats public-privé pour améliorer la rentabilité et encourager l'utilisation des services, de même que pour concevoir des solutions sécurisées et centrées sur le client. Pendant cette phase, les données sont isolées, sécurisées et préservées, ce qui implique d'empêcher l'utilisation d'appareils numériques afin d'éviter la falsification des preuves numériques.

Références

- [1] **Edelman.** 2021. *2021 Edelman Trust Barometer: 2021*. Chicago, IL.
- [2] **Banque mondiale.** «Access to electricity (% of population): 2019», dans *Data*.
- [3] **Alliance for Affordable Internet.** 2018. *2018 Affordability Drivers Index (ADI)*. [S.l.].
- [4] **AGESIC.** 2020. *Digital Government Strategy 2020: Transforming with equity*. Montevideo, Agency for Electronic Government and the Information and Knowledge Society.
- [5] **Alzahrani, L. et al.** 2017. «Analysing the critical factors influencing trust in e-government adoption from citizens' perspective: A systematic review and a conceptual framework», dans *International Business Review*, vol. 26, n° 1.
- [6] **Arendsen, R. et al.** 2006. «An empirical study on business-to-government data exchange strategies to reduce the administrative costs for businesses», dans *Project e-society: Building bricks* (6th IFIP Conference on e-Commerce, e-Business and e-Government, 11-13 octobre, Turku). Berlin, Springer.
- [7] **Banaszak, B.; Rodziewicz, K.** 2004. «Trust and security: Digital citizen cards in Poland», dans *Electronic Government* (Third EGOV International Conference, Zaragoza, 30 août–3 septembre). Berlin, Springer.
- [8] **Bischoff, P.** 2022. «Which governments impose SIM-card registration laws to collect data on their citizens», dans *CompariTech*, 7 février.
- [9] **Gouvernement du Canada.** 2022. *Can I see some (digital) ID?*. Ottawa.
- [10] **Chew, B. et al.** 2021. *Sustaining public trust in government Strengthening trust in government institutions, systems, and processes*. Londres, Deloitte.
- [11] **UIT.** 2016. «Comment pouvons-nous réduire l'écart entre les femmes et les hommes dans le domaine du numérique?», dans *ITU News Magazine*, n° 4.
- [12] **GOV.UK.** 2020. *Coronavirus (COVID-19) (coronavirus) Latest updates and guidance*. Londres, Gouvernement du Royaume-Uni.
- [13] **OCDE.** 2020. «COVID-19 crisis accentuating the need to bridge digital divides», dans *Newsroom*, 27 novembre.
- [14] **Delgado, F. et al.** 2021. «Using microdata for international e-Government data exchange: The case of social security domain», dans *Journal of Information Science*, vol. 47, n° 3.
- [15] **Deloitte.** 2015. *Open data: Driving growth, ingenuity and innovation* (Analytics paper). Londres.
- [16] **Demirgüç-Kunt, A. et al.** 2018. *2017 Global Findex*. Washington, DC, Banque mondiale.
- [17] **DemosEurope; WISE.** 2014. *Big & open data in Europe: A growth engine or a missed opportunity*. Varsovie, Warsaw Institute for Economic Studies.

- [18] **CE.** 2018. *International Digital Economy and Society Index 2018*. Bruxelles, Commission européenne.
- [19] **UNU-EGOV.** 2019. *Measuring the margins: A global framework for digital inclusion*. Guimarães, Groupe opérationnel pour la gouvernance électronique au service des politiques publiques.
- [20] **G3ict.** 2020. *Digital Accessibility Rights Evaluation (DARE) Index*. Atlanta, GA.
- [21] **Eggers, W. D.; Schatsky, D.; Viechnicki, P.** 2016. *AI-augmented government: Using cognitive technologies to redesign public sector work*. Londres, Deloitte.
- [22] **World Bank.** 2020. *GCI 4.0: Digital skills among population*. Washington, DC.
- [23] **PNUD.** 2020. *Gender Social Norms Index (GSNI)*. Washington, DC, Programme des Nations unies pour le développement.
- [24] **Medici.** 2018. *Global eID ecosystems – Restoring dignity through identity*. Karnataka.
- [25] **GII.** 2020. *Global Innovation Index*. Genève, Organisation mondiale de la propriété intellectuelle.
- [26] **GOV.UK.** 2022. *GOV.UK Verify*. Londres, Gouvernement du Royaume-Uni.
- [27] **Guterres, A.** 2019. «Key economic forum in Russia: New technology a ‘vector of hope’ but also ‘a source of fear’, says Guterres», dans *UN News*, 7 juin.
- [28] **Hilbert, M.** 2011. «Digital gender divide or technologically empowered women in developing countries? A typical case of lies, damned lies, and statistics», dans *Women’s Studies International Forum*, vol. 34, n° 6.
- [29] **Hilding-Hamann, K. E. et al.** 2009. *Supporting digital literacy: Analysis of good practice initiatives* (Topic Report 3). Taastrup, Danish Technological Institute.
- [30] **Hilding-Hamann, K. E. et al.** 2008. *Supporting digital literacy: Public policies and stakeholder initiatives* (Topic Report 1). Taastrup, Danish Technological Institute.
- [31] **Hilding-Hamann, M.; Pedersen, K.** 2008. *Supporting digital literacy: Review of measurement tools and indicators* (Topical Report 2). Taastrup, Danish Technological Institute.
- [32] **Cameron, E.** 2019. *How will automation effect jobs?*. Londres, Price Waterhouse Cooper.
- [33] **iClaves; ESADE.** 2021. *Study on post Covid measures to close the digital divide*. Riga, Body of European Regulators for Electronic Communications.
- [34] **OCDE.** 2016. *ICT access and use by individuals*. Paris, Organisation de coopération et de développement économiques.
- [35] **UIT.** 2021. *ICT Development Index (IDI)*. Genève, Union internationale des télécommunications.
- [36] **The Economist Group.** 2021. *Inclusive Internet Index (III)*. Londres.
- [37] **BIT.** 2022. *Indicator description: Informality*. Genève, Bureau international du Travail.
- [38] **Digital Marketing Community.** 2018. *Digital in 2018*. Genève.

- [39] **Business-Higher Education Forum.** 2017. *Investing in America's data science and analytics talents: The case for action*. Washington, DC.
- [40] **AISS.** 2020. *ISSA Social Security Virtual Summit for the Americas* (San José, 3 décembre). Genève, Association internationale de la sécurité sociale.
- [41] **AISS.** 2020. *La croissance de l'économie de plateforme et son incidence sur la couverture sociale*. Genève, Association internationale de la sécurité sociale.
- [42] **Jaeger, P. T. et al.** 2012. «The intersection of public policy and public access: Digital divides, digital literacy, digital inclusion, and public libraries», dans *Public Library Quarterly*, vol. 31, n° 1.
- [43] **Johns, K. et al.** 2022. *Service upgrade: The GovTech approach to citizen centered services*. Washington, DC, Banque mondiale.
- [44] **Kirschner, P.A.; De Bruyckere, P.** 2017. «The myths of the digital native and the multitasker», dans *Teaching and Teacher Education*, vol. 67, octobre.
- [45] **Krimmer, R. et al.** 2017. «Exploring and demonstrating the once-only principle: A European perspective», dans *Proceedings of the 18th annual international conference on digital government research, Staten Island, NY, 7–9 June*. New York, NY, Association for Computing Machinery.
- [46] **Krimmer, R.** 2018. «Open government data driven co-creation: moving towards citizen-government collaboration», dans *Electronic government (17th IFIP WG 8.5 International Conference, Krems, 3-5 septembre)*. Berlin, Springer.
- [47] **Kweon, O.-H.; Moon, J.-W.** 2018. «The effect of positive parenting attitude on mobile phone dependency: A convergent approach to the mediating effects of ego-resiliency and gender-moderating effects», dans *Journal of Convergence for Information Technology*, vol. 8, n° 4.
- [48] **Ladki, M.** 2021. *Cadre structurel de l'AISS pour les connaissances issues des sciences comportementales: approche recommandée*. Genève, Association internationale de la sécurité sociale.
- [49] **Lee, H. W.** 2021. «Addressing the digital divide and inequality: A road to equitable COVID-19 vaccine delivery», dans *World Bank Blogs*, 2 juin.
- [50] **Martins, J.; Meyerhoff Nielsen, M.** 2020. «ICT development in the public sector and the Small Island States context: Evidence from across the world», dans *Proceedings of the Seventh International Conference on eDemocracy & eGovernment (ICEDEG), Buenos Aires, 22–24 April*. Piscataway, NJ, Institute of Electrical and Electronics Engineers.
- [51] **Martins, J. et al.** 2019. *A longitudinal analysis of the UNDESA e-government surveys*. New York, NY, Nations Unies – Département des affaires économiques et sociales; Guimarães, Groupe opérationnel pour la gouvernance électronique au service des politiques publiques.
- [52] **Meyerhoff Nielsen, M.** 2017. «eGovernance and cooperation models for online service supply and citizen use: A comparative analysis of Denmark and Japan», dans *Journal of eDemocracy and Open Government*, vol. 9, n° 2.
- [53] **Meyerhoff Nielsen, M.** 2019. «Tackling identity management, service delivery, and social security challenges», dans *ICEGOC2019: Proceedings of the 12th International Conference on Theory*

and Practice of Electronic Governance, Melbourne, 3–5 April. New York, NY, Association for Computing Machinery.

[54] **Meyerhoff Nielsen, M.** 2021. *Web accessibility for people with disability in Georgia: State of Affairs and global best practice report*. Guimarães, Groupe opérationnel pour la gouvernance électronique au service des politiques publiques.

[55] **Meyerhoff Nielsen, M.; Jordanoski, Z.** 2020. «[Digital transformation, governance and coordination models: A comparative study of Australia, Denmark and the Republic of Korea](#)», dans *DG-0 '20: 21st Annual International Conference on Digital Government Research, Seoul, 15–19 June*. New York, NY, Association for Computing Machinery.

[56] **Smith, B.** 2020. «[Microsoft launches initiative to help 25 million people worldwide acquire the digital skills needed in a COVID-19 economy](#)», dans *Microsoft Blog*, 30 juin.

[57] **World Privacy Forum.** 2021. «[National IDs around the world: Interactive map](#)», 26 octobre.

[58] **UN.** 2015. *Sustainable Development Goals – 17 goals to transform our world*. New York, NY, United Nations.

[59] **Halachev, R.** 2017. «[Nearly half of Europeans don't have basic digital skills](#)», dans *European Commission News*, 1^{er} décembre.

[60] **UIT.** 2019. *Les nouvelles données publiées par l'UIT révèlent que l'adoption de l'Internet progresse mais que la fracture numérique entre les hommes et les femmes se creuse* (Communiqué de presse). Genève, Union internationale des télécommunications.

[61] **Nielsen, J.** 1999. *Designing web usability: The practice of simplicity*. Indianapolis, IN, New Riders.

[62] **Meyerhoff Nielsen, M.** 2016. «[E-governance and stage models: analysis of identified models and selected Eurasian experiences in digitising citizen service delivery](#)», dans *Electronic Government*, vol. 12, n° 2.

[63] **Meyerhoff Nielsen, M. et al.** 2018. «Empirical analysis of the current digital divides since 2010», dans A. Kankanhalli, A. Ojo et D. Soares (sous la dir. de), *ICEGOV 2018: Proceedings of the 11th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*. New York, NY, Association for Computing Machinery.

[64] **Meyerhoff Nielsen, M.** 2022. «Monitoring and measurement of digital inclusion: A critical analysis of key global frameworks», dans *55th Hawaii International Conference on System Sciences 2022, New York, January 2022*. Honolulu, HI, University of Hawaii.

[65] **Meyerhoff Nielsen, M.** 2020. *The demise of eGovernment maturity models: Framework and case studies*. Tallinn, Tallinn University of Technology Press.

[66] **Meyerhoff Nielsen, M. et al.** 2018. «The digital divide: The impact of internet price-quality on online service use in Europe since 2008», dans *Proceedings of the International Conference EGOV-CeDEM-ePart 2018*. Krems, Édition Donau-Universität.

[67] **Meyerhoff Nielsen, M.** 2021. «The untapped potential: The inclusive, personal and co-created public service experience in Europe», dans M. Musiał-Karg et O. G. Luengo (sous la dir. de), *Digitalization*

of democratic processes in Europe: Southern and Central Europe in comparative perspective. Berlin, Springer.

[68] **OCDE**. 2018. *Achieving inclusive growth in the face of digital transformation and the future of work: OECD report to G20 Finance Ministers*. Paris, Organisation de coopération et de développement économiques.

[69] **OCDE**. 2014. *Recommandation du Conseil sur les stratégies numériques gouvernementales*. Paris, Organisation de coopération et de développement économiques.

[70] **Walsh, B.** 2020. «Over 3.5 billion lack reasonably reliable access to electricity», dans *Axios*, 22 août.

[71] **Ozols, G.; Meyerhoff Nielsen, M.** 2018. *Connected government approach for customer-centric public service delivery: Comparing strategic, governance and technological aspects in Latvia, Denmark and the United Kingdom*. Guimarães, Groupe opérationnel pour la gouvernance électronique au service des politiques publiques.

[72] **Pelter, Z. et al.** 2021. «Government digital services and children: Challenges to the digital transformation», dans *ICT Kids Online Brazil 2020: Survey on internet use by children in Brazil*. São Paulo, Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR.

[73] **Pelter, Z. et al.** 2021. *Government digital services and children: pathways to digital transformation* (UNU-EGOV report). Guimarães, Groupe opérationnel pour la gouvernance électronique au service des politiques publiques.

[74] **Pérez-Morote, R.; Pontones-Rosaa, C.; Núñez-Chicharro, M.** 2020. «The effects of e-government evaluation, trust and the digital divide in the levels of e-government use in European countries», dans *Technological Forecasting and Social Change*, vol. 154, février.

[75] **Ibirapitá.** 2021. *Plan Ibirapitá: inclusión digital de personas mayores*. Montevideo, Centro Ceibal para el Apoyo a la Educación de la Niñez y la Adolescencia.

[76] **PwC.** 2021. *Building tomorrow's workforce: Six no-regrets plays to make today* (Middle East Future of Work and Skills Survey). Londres, Price Waterhouse Cooper.

[77] **Quaglietti, L.; Wheeler, C.** 2022. «These 5 charts reveal the global economic outlook for 2022», dans *World Economic Forum Agenda*, 23 janvier.

[78] **Chair, C.** 2017. «Internet use barriers and user strategies: Perspectives from Kenya, Nigeria, South Africa and Rwanda», dans *Research ICT Africa*, mars.

[79] **Roseth, B. Reyes, A.; Yee Amézaga, K.** 2021. *Public services and digital government during the pandemic: Perspectives of citizens, civil servants, and government institutions*. Washington, DC, Banque interaméricaine de développement.

[80] **Roseth, B.; Reyes, A.** 2017. *Wait no more: Citizens, red tape, and digital government*. Washington, DC, Banque interaméricaine de développement.

[81] **Carrara, W. et al.** 2015. *Creating value through open data : Study on the impact of re-use of public data resources*. Luxembourg, Office des publications de l'Union européenne.

- [82] **Scheil-Adlung, X.** 2015. *Global evidence on inequities in rural health protection: New data on rural deficits in health*. Genève, Bureau international du Travail.
- [83] **Commission européenne.** 2017. «The digital skills gap in Europe», dans *Shaping Europe's digital future*, 19 octobre.
- [84] **Shneiderman, B.** 2010. *Designing the user interface: Strategies for effective human-computer interaction*. Londres, Pearson Education.
- [85] **BIT.** 2015. «Plus de la moitié de la population rurale dans le monde est exclue des soins de santé», dans *Actualités*, 27 avril.
- [86] **Soo-Koung, J. U. N.** 2019. «The emotional factors influencing mobile phone dependency of college students and gender difference», dans *수산해양교육연구*, vol. 31, n° 4 (en coréen).
- [87] **Sorgner, A. et al.** 2017. *The effects of digitalization on gender equality in the G20 economies*. Kiel, Kiel Institute for the World Economy.
- [88] **Srinuan, C. et al.** 2010. «Digital divide in ASEAN countries: Explaining the gap. Competitiveness of the ASEAN Countries», dans *Competitiveness of the ASEAN Countries*. Cheltenham, Elgar.
- [89] **CE.** 2021. *The Digital Competence Framework 2.0*. Bruxelles, Commission européenne.
- [90] **CE.** 2019. *The Digital Economy and Society Index (DESI)*. Bruxelles, Commission européenne.
- [91] **Desai, V. T.; Diofasi, A.; Lu, J.** 2018. «The global identification challenge: Who are the 1 billion people without proof of identity?», dans *World Bank Blogs*, 25 avril.
- [92] **Pew Research Center.** 2016. *The state of American jobs*. Washington, DC.
- [93] **ONU.** 2019. «UN makes 'declaration of digital interdependence', with release of tech report», dans *UN News*, 10 juin.
- [94] **Groupe de travail de haut niveau sur la coopération numérique.** 2019. *The age of digital interdependence*. New York, NY.
- [95] **UNDESA.** 2012. *E-Government Survey 2012: E-Government for the people*. New York, NY, Nations Unies – Département des affaires économiques et sociales.
- [96] **UNDESA.** 1996. *Convention on the rights of persons with disabilities*. New York, NY, Nations Unies – Département des affaires économiques et sociales.
- [97] **UNDESA.** 2018. *Government readiness survey database*. New York, NY, Nations Unies – Département des affaires économiques et sociales.
- [98] **UIT.** 2017. *World Telecommunication/ICT Indicators Database 2017*. Genève, Union internationale des télécommunications.
- [99] **Waller, P.** 2017. «Electronic payment mechanisms in social security: Extending the reach of benefit and contribution transactions», dans *International Social Security Review*, vol. 70, n° 2.
- [100] **FEM.** 2019. *The digital skills gap is widening fast: Here's how to bridge it*. Genève, Forum économique mondial.

- [101] **Banque mondiale**. 2021. *Universal access to sustainable energy will remain elusive without addressing inequalities*. Washington, DC.
- [102] **Banque mondiale**. 2021. *Data*. Washington, DC.
- [103] **World Benchmarking Alliance**. 2019. *Scoping Report for the 2020 Digital Inclusion Benchmark*. Amsterdam.
- [104] **UIT**. 2021. *World Telecommunication/ICT Indicators Database 2021*. Genève, Union internationale des télécommunications.
- [105] **Yasuoka, M. et al.** 2022. «The exercise of mandate-how mandatory service implementation promoted the use of e-government services in Denmark», dans *55th Hawaii International Conference on System Sciences 2022, New York, January 2022*. Honolulu, HI, University of Hawaii.
- [106] **Gouvernement australien**. 2022. *Your Digital Identity*. Canberra.
- [107] **AISS**. 2021. *Partage de données entre les institutions de sécurité sociale* (Webinaire de l'AISS, 10 novembre). Genève, Association internationale de la sécurité sociale.

Liste des abréviations et acronymes

COVID 19.	Maladie à coronavirus 2019
DeFi	<i>Decentralized Finance</i> (finance décentralisée)
CE	Commission européenne
eID	Identité électronique ou numérique
TIC	Technologies de l'information et de la communication
ID	Identité
AISS	Association internationale de la sécurité sociale
ONG	Organisation non gouvernementale
NHS	<i>National Health Service</i> (Service national de santé du Royaume-Uni)
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
PC	<i>Personal Computer</i> (ordinateur personnel)
ODD	Objectifs de développement durable
SMS	<i>Short Message Service</i> (messages textuels envoyés par un téléphone mobile)
UI	<i>User Interface</i> (interface utilisateur)
ONU	Organisation des Nations Unies
UNDESA	Département des affaires économiques et sociales des Nations Unies
UNICEF	Fonds des Nations Unies pour l'enfance
UNU-EGOV	Groupe opérationnel pour la gouvernance électronique au service des politiques publiques de l'Université des Nations Unies
UX	<i>User Experience</i> (expérience utilisateur)
TVA	Taxe sur la valeur ajoutée
WCAG	<i>Web Content Accessibility Guidelines</i> (Règles pour l'accessibilité des contenus Web)

Remerciements

Ce rapport a été établi dans le cadre du projet sur l'inclusion numérique de l'Association internationale de la sécurité sociale (AISS) en partenariat avec le Groupe opérationnel pour la gouvernance électronique au service des politiques publiques de l'Université des Nations Unies (UNU-EGOV). Les travaux ont eu lieu sous la direction de Morten Meyerhoff Nielsen et Raúl Ruggia Frick. Lucille Tetley-Brown, Morten Meyerhoff Nielsen, Raúl Ruggia Frick et Nathalie De Wulf sont les auteurs de ce rapport, qui a bénéficié de la contribution d'Ernesto Brodersohn et Vincent Ribeaud.

L'équipe tient à remercier les experts pour leur soutien actif et leur contribution à la série de webinaires.

L'AISS et l'UNU-EGOV tiennent également à exprimer leur gratitude et leurs remerciements aux plus de 460 participants, représentant plus de 100 pays et territoires, qui ont activement pris part aux discussions et aux sondages organisés pendant les webinaires, de même que les 138 personnes représentant 74 institutions de sécurité sociale et 64 pays et territoires qui ont répondu à l'enquête

Ce rapport a été financé dans le cadre du projet sur l'inclusion numérique de l'Association internationale de la sécurité sociale (AISS) en partenariat avec le Groupe opérationnel pour la gouvernance électronique au service des politiques publiques de l'Université des Nations Unies.

Pour de plus amples informations, veuillez contacter:

Secrétariat général de l'AISS

Route des Morillons 4
Case postale 1
1211 Genève 22
Suisse

UNU-EGOV

Campus de Couros
Rua Vila Flor 166
4810-445 Guimarães
Portugal

Secrétariat général de l'AISS

Route des Morillons 4, Case postale 1
CH-1211 Genève 22, Suisse

E: ISSA@ilo.org

T: +41 22 799 66 17

F: +41 22 799 85 09

www.issa.int

Association internationale de la sécurité sociale

L'Association internationale de la sécurité sociale (AISS) est la principale organisation internationale à l'intention des institutions, ministères et agences publiques en charge de la sécurité sociale. L'AISS promeut l'excellence dans l'administration de la sécurité sociale à travers des lignes directrices professionnelles, des connaissances spécialisées, ainsi que la fourniture de services et de soutien afin de permettre à ses membres de développer des systèmes et politiques de sécurité sociale dynamiques à travers le monde. Fondée en 1927 sous l'égide de l'Organisation internationale du Travail (OIT), l'AISS a son siège à Genève, Suisse.

