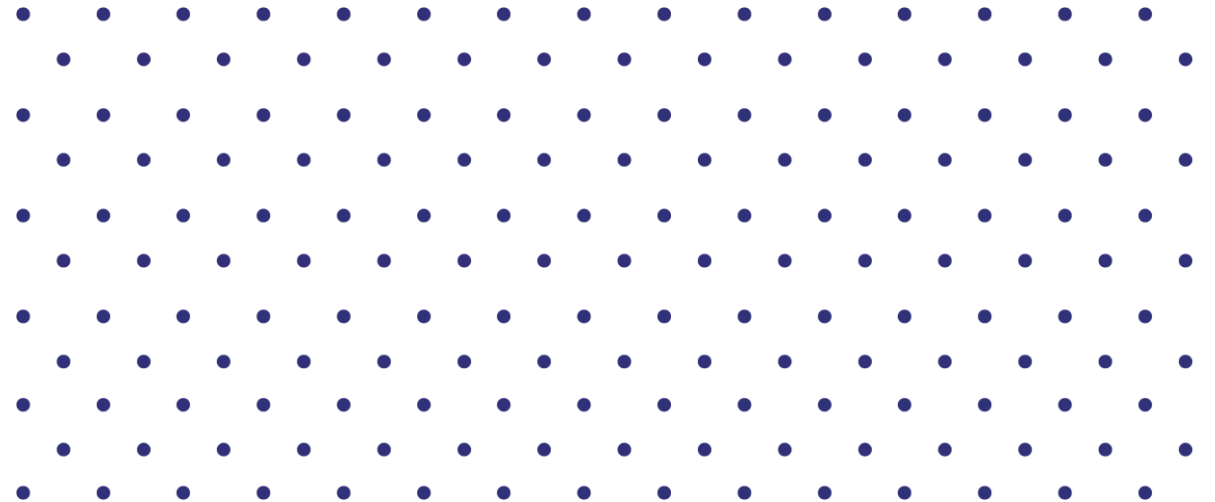


Démarches administratives en ligne : difficultés et besoins d'accompagnement de la population



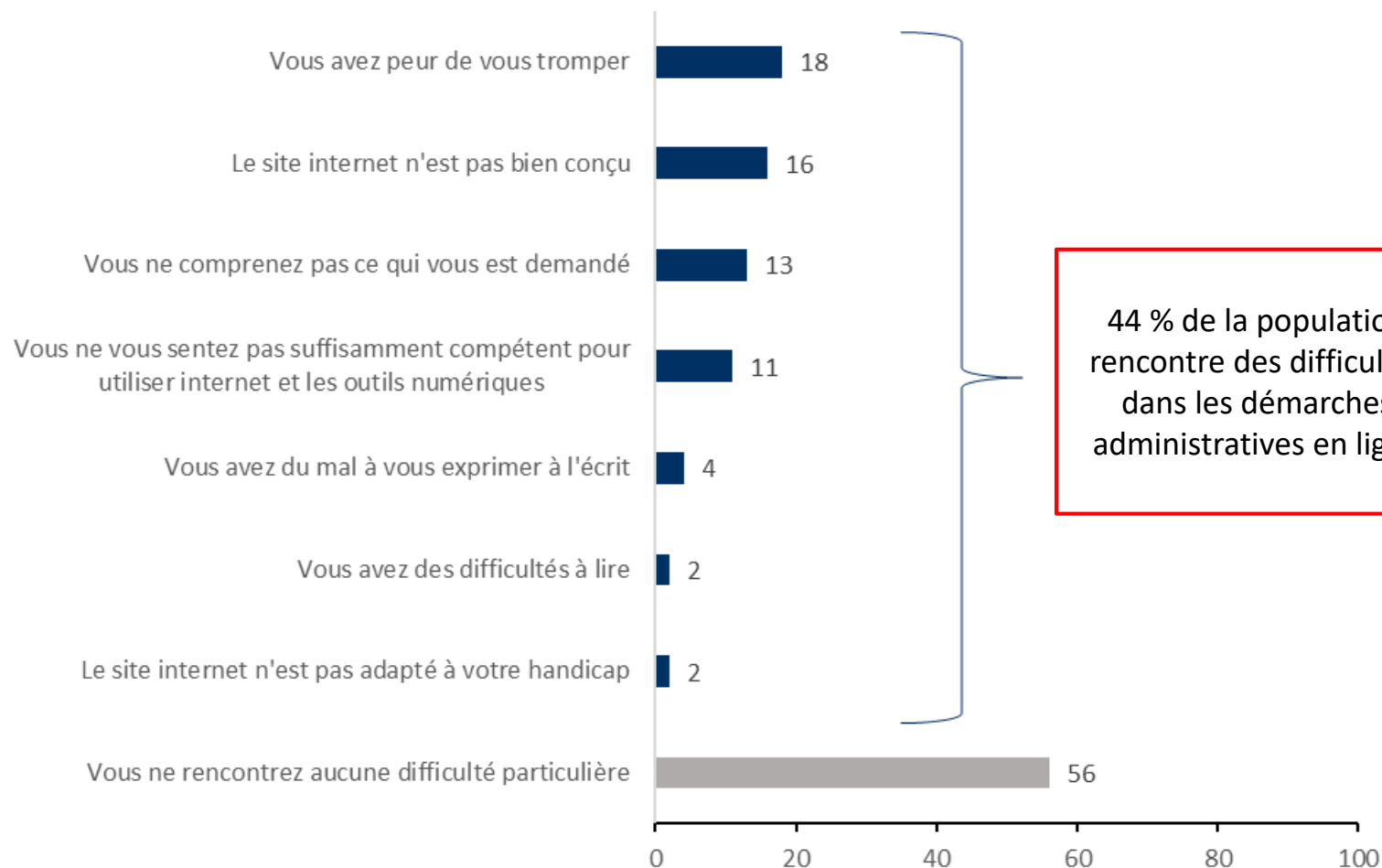
Près de 1 Français sur 2 rencontre des difficultés dans la réalisation de démarches administratives en ligne



Difficultés rencontrées pour réaliser une démarche administrative en ligne

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

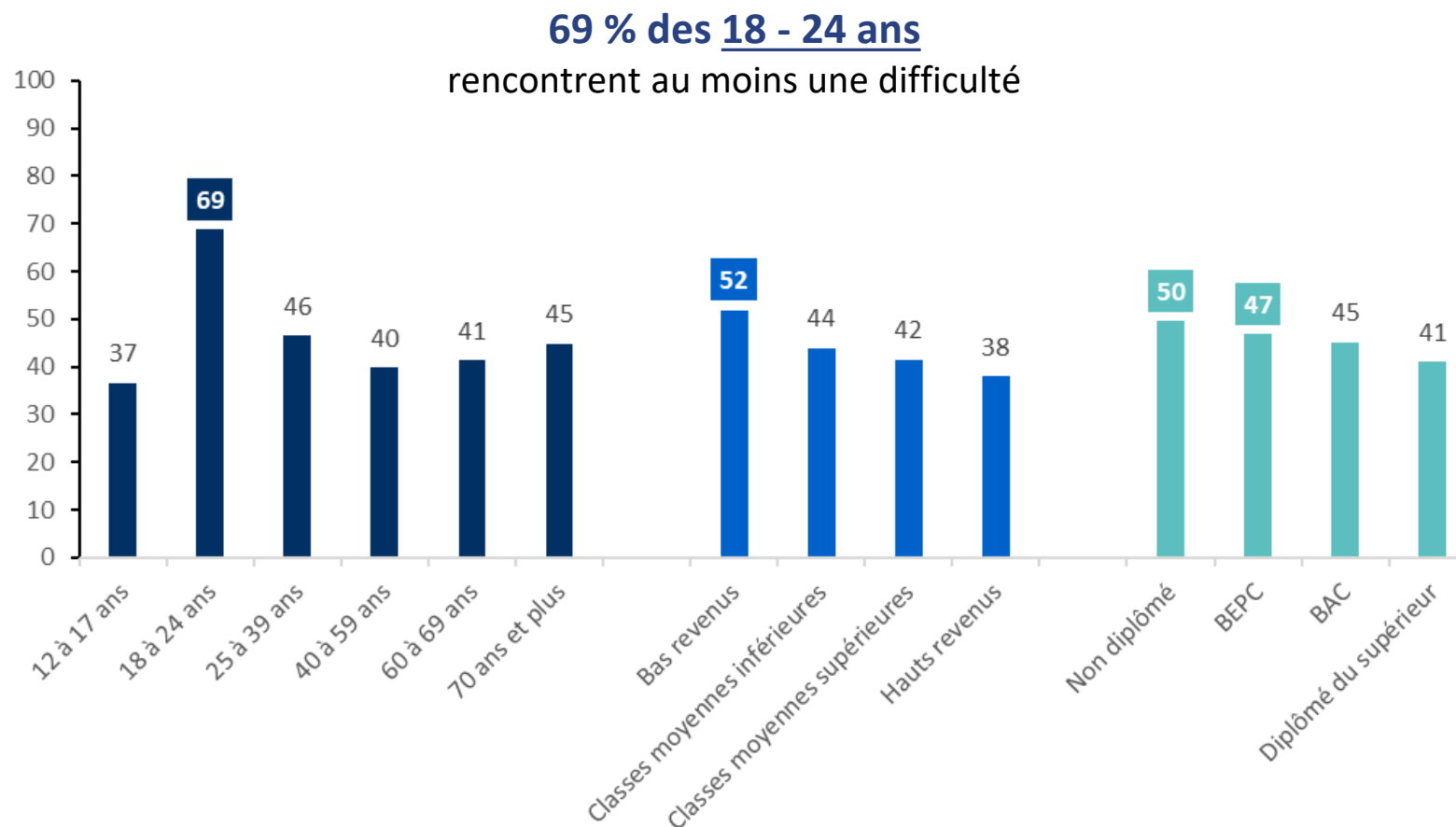
Les principales difficultés rencontrées dans la réalisation des démarches administratives en ligne ne sont **pas liées au manque de compétence numérique**





Part de la population rencontrant **au moins une difficulté** pour réaliser des démarches administratives en ligne

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

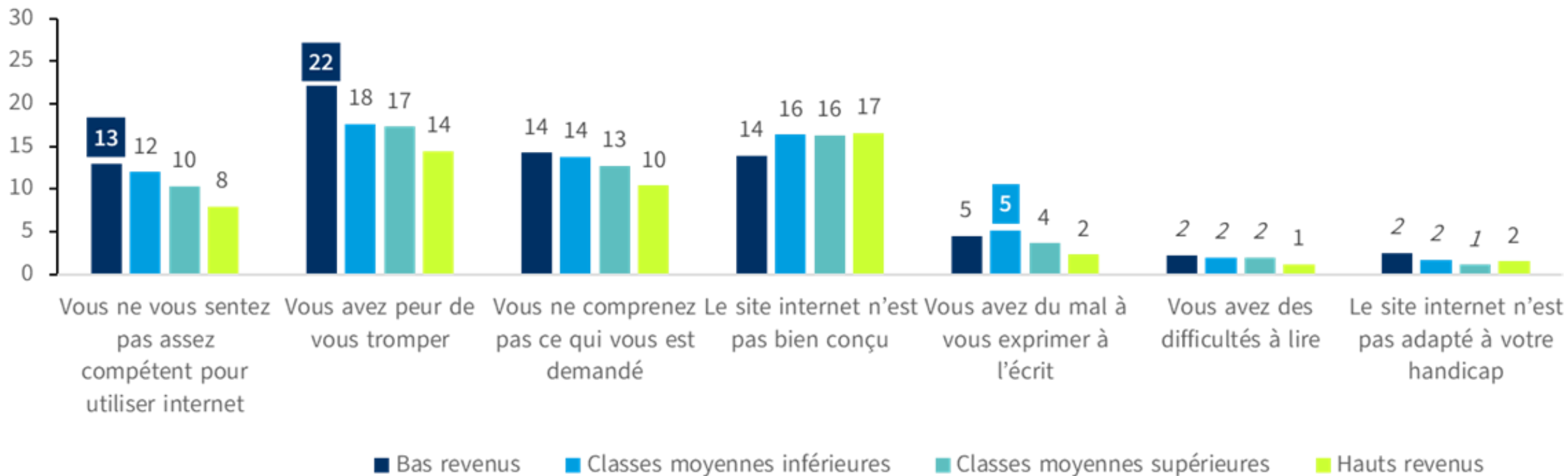


Le niveau de difficultés rencontrées pour réaliser des démarches administratives en ligne est corrélé au niveau de vie



52 % des titulaires de bas revenus rencontrent au moins une difficulté, contre 38 % seulement pour les hauts revenus

Ce que craignent principalement les individus les plus pauvres, c'est de **se tromper**, de **commettre une erreur** : **22 % sont concernés** (+ 4 points / moyenne nationale). L'importance des revenus issus de transferts sociaux explique combien, pour ces individus, les conséquences d'une erreur pourraient s'avérer très pénalisantes.

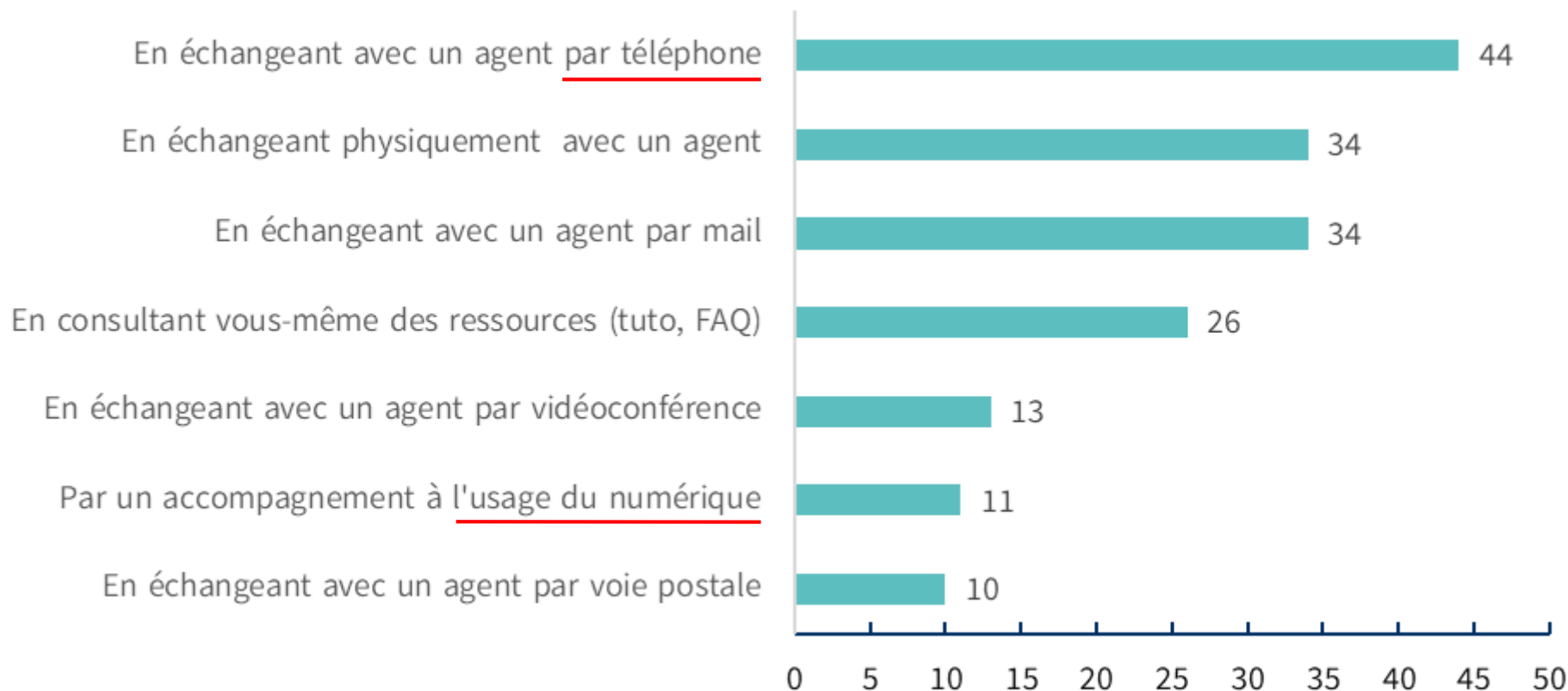


En cas de difficulté dans les démarches administratives en ligne, les Français souhaitent privilégier le recours humain et administratif



Lorsque vous-même, vous rencontrez des difficultés dans la réalisation d'une démarche administrative sur Internet, comment préférez-vous être aidé ?

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



La relation administrative directe au cœur des difficultés rencontrées par la population



Si la numérisation des démarches administrative a permis une simplification des démarches pour certains Français, elle produit une relation directe avec l'administration (sans intermédiaire humain) qui pose **des difficultés à près de 1 Français sur 2**.

En particulier, les Français évoquent **la peur de se tromper** (18 %) et **l'incompréhension de ce qui est demandé** pour réaliser des démarches administratives (13 %), devant le sentiment d'un manque de compétences numériques (11 %).

Cet accès direct et individuel à l'administration, produit par la numérisation, implique de disposer d'un accès matériel à Internet et de certaines habiletés techniques.

Mais aussi, et surtout :

Un ensemble de compétences administratives qui ne sont pas initialement liées au numérique (identifier le bon interlocuteur, traduire sa situation dans des catégories administratives, identifier le statut des documents, signaler un éventuel problème, etc.).

En outre, en cas de difficultés dans la réalisation de ce type de démarches, **le recours à un contact humain et administratif est plébiscité par les Français** (prioritairement par téléphone ou par le biais d'un accueil physique).

Une articulation nécessaire entre la médiation numérique et la médiation administrative



Ces éléments suggèrent de penser **l'accompagnement des publics aux démarches administratives en ligne** selon une juste articulation entre la **médiation numérique** et la **médiation administrative**.

En effet, si la montée en compétence numérique de la population peut faciliter **l'accès** aux démarches administratives en ligne, les difficultés éprouvées par les Français dans **la réalisation** des démarches relèvent principalement du domaine administratif.

La complémentarité de l'intervention de ces professionnels apparaît comme **un élément clef pour réduire les principales difficultés** rencontrées dans la réalisation de démarches administrative en ligne

Schématisation du continuum d'accompagnement aux démarches administratives en ligne

Médiateurs numériques
(ex : conseillers numériques)

Prendre en main un équipement numérique, naviguer sur Internet, créer une messagerie électronique...

« Accéder à la
démarche »

« Réaliser la
démarche »

Médiateurs administratifs
(ex : conseillers France Services)

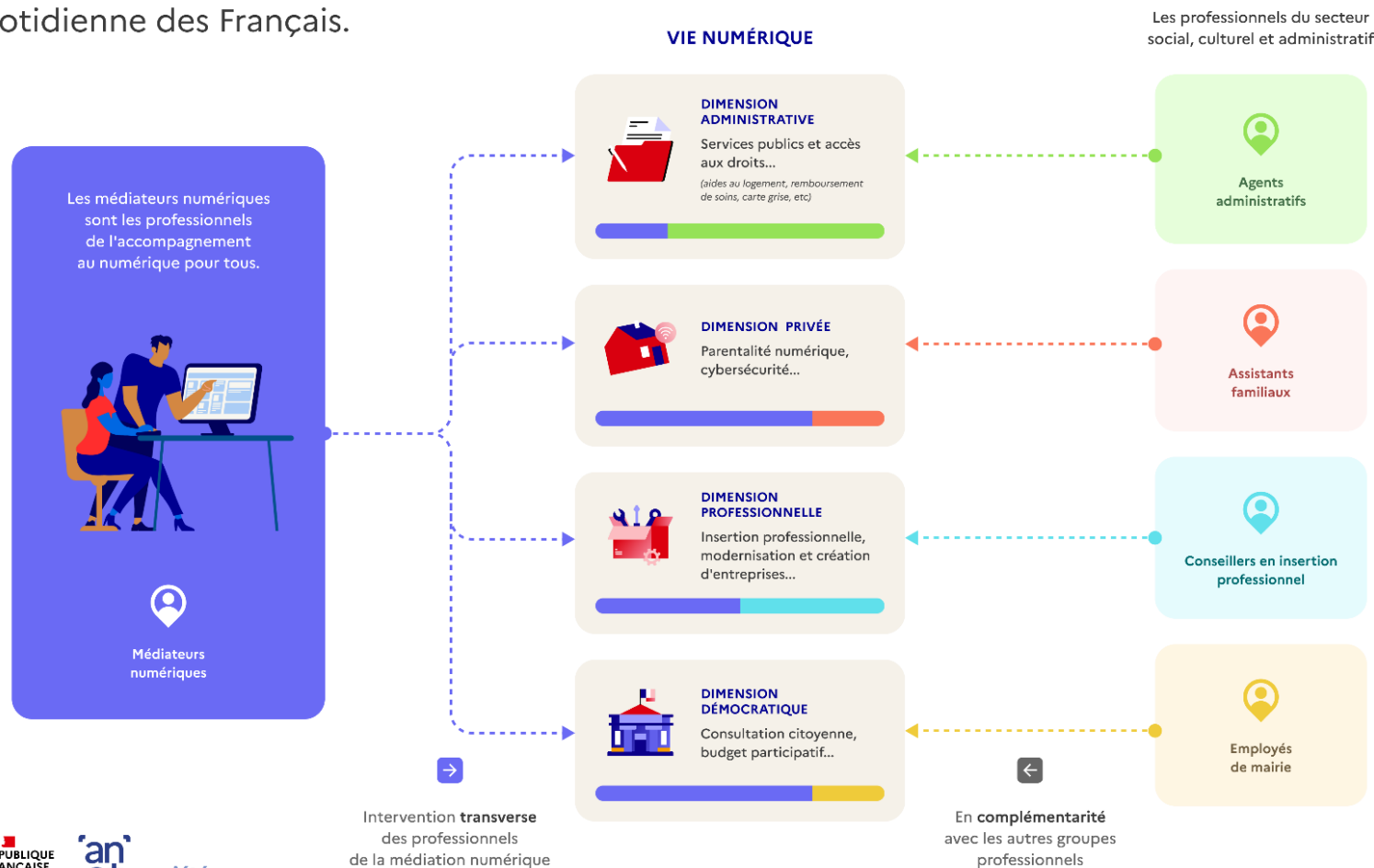
Traduire une situation personnelle en catégorie administrative, signaler un problème, identifier le statut des documents...

Les médiateurs numériques interviennent en complémentarité des autres professionnels de terrain



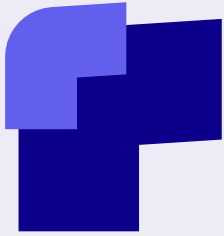
LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

Un préalable à la vie numérique quotidienne des Français.



Dans un contexte de numérisation croissante de la société, **la médiation numérique est nécessaire partout mais elle n'a pas vocation à se substituer aux accompagnements des autres groupes professionnels** sur leur domaine d'expertise.

Source : [schéma d'intervention de la médiation numérique](#) de l'ANCT.



Kit produit par le programme Société Numérique de l'ANCT
version juin 2026

Contact : societe.numerique@anct.gouv.fr

