

La dématérialisation des services au public : Etude et préconisations pour le Pays d'Ancenis

Etude menée par la Commission « Vie sociale » dans le cadre de sa réflexion
« Pays d'Ancenis : Améliorons l'accès aux services ! »

Janvier 2020



Pourquoi ce thème ?

En 2017, le département et l'Etat ont présenté un ambitieux « Schéma territorial d'amélioration de l'accessibilité des services au public ». La contribution des territoires à la réflexion était encouragée. Dans le même temps, la création de plusieurs communes nouvelles en Pays d'Ancenis ont parfois fait craindre aux habitants un éloignement des services publics. Enfin, de nombreuses réactions se font entendre depuis quelques années face à la fermeture des guichets, à l'accélération des procédures numériques en lieu et place d'un accueil physique des usagers.

Parallèlement, dans le Pays d'Ancenis comme dans de multiples territoires de notre pays, les personnes en situation de fragilité sont de plus en plus nombreuses. Des associations locales leur viennent en aide au quotidien et nous alertent aussi sur la vulnérabilité de ces personnes, qui sont en situation d'exclusion plus ou moins forte. Toutes ces personnes ont besoin de services proches et efficaces. Il existe aussi des "invisibles", c'est-à-dire des personnes qui ne demandent pas d'aides sociales auprès des administrations et restent donc inconnues des administrations.

Le sujet étant très vaste, il a rapidement été décidé que l'accent serait porté prioritairement sur **la dématérialisation des services**. Le désarroi de nos concitoyens devant cette évolution majeure est en effet très palpable.



La méthode utilisée

La commission vie sociale du Conseil de Développement n'est pas composée d'experts mais d'habitants du Pays d'Ancenis. Ils se sont d'abord tournés vers les **acteurs de terrain** (Service Solidarité du Conseil Départemental, Maisons de Services Au Public, Espace Multimédia de la COMPA, municipalités, associations formatrices...) pour les auditionner et se faire une première idée de l'état des lieux et des enjeux. Ces constats se sont enrichis des apports d'**études nationales**.

Dans un deuxième temps, la commission a souhaité donner la parole aux habitants eux-mêmes pour enregistrer leurs ressentis et entendre leurs propositions. Une **enquête** a donc été minutieusement préparée puis diffusée à l'été 2019. Le nombre conséquent de retours (plus de 500) a montré la pertinence de ce choix et permis d'asseoir la réflexion sur des bases très concrètes.



Objectifs de l'étude

Il s'agit d'abord de cerner les points positifs de l'évolution en cours mais aussi de pointer ses limites et les dysfonctionnements majeurs.

Il n'est pas question ici de revenir sur un phénomène inéluctable dans notre société mais de s'assurer que chacun des habitants du Pays d'Ancenis puisse avoir accès aux services dont il a besoin dans les meilleures conditions possibles.

Cela nécessite une prise de conscience des décideurs et des actions résolues.



Contexte : moins de guichets, plus de démarches en ligne

Le Conseil de Développement a dressé un panorama concernant les principaux services au public sur le Pays d'Ancenis existant en 2019 (cf rapport complet). Cet état des lieux montre que certaines démarches se font désormais obligatoirement en ligne. Les guichets/permanences proposés par ces services au public ne sont pas toujours nombreux en Pays d'Ancenis, avec des créneaux horaires restreints ou peu adaptés aux habitants ayant un emploi. Certains services au public du Pays d'Ancenis ont également connu ces dernières années des réductions d'horaires voire des fermetures. Il est donc souvent nécessaire pour les habitants du Pays d'Ancenis de se déplacer en dehors de leur commune, sur Ancenis-Saint-Géréon le plus souvent ou à des permanences décentralisées, voire à Nantes pour accéder à un guichet de tel ou tel service public. La plupart des services au public proposent un contact téléphonique, mais leur numéro est parfois difficile à trouver, surtaxé ou accessible à des horaires réduits.

Et ce n'est que le début : le Gouvernement a pour objectif de parvenir à 100 % de services publics dématérialisés à horizon 2022. Il souhaite que ce vaste mouvement de dématérialisation ne concerne pas seulement les démarches administratives encadrées par l'Etat, mais aussi les démarches de toute administration (collectivité locale etc.). L'un des objectifs affichés étant de permettre une baisse des dépenses publiques, il est probable que pour l'argent investi dans la mise en place des démarches en ligne s'accompagne d'une baisse des crédits alloués aux autres façons de réaliser ces démarches (guichet, courrier, téléphone)...

Principaux éléments de diagnostic issus de l'enquête habitants (539 réponses)

- 46 % de répondants sont peu ou pas du tout à l'aise avec Internet
- 18 % des répondants n'ont pas ou difficilement accès à Internet (accès chez des proches ou dans un lieu public)
- 17 % des répondants n'ont aucun équipement numérique (ordinateur, tablette ou smartphone)
- 60 % des répondants utilisent Internet pour des démarches administratives
- Les guichets et l'aide de l'entourage sont fréquemment utilisés pour effectuer des démarches administratives (44 % des répondants citent les guichets, 31 % des répondants évoquent l'aide de l'entourage, tandis que seuls 54 % des répondants parlent d'Internet)
- Banque et impôts sont les services en ligne les plus utilisés
- Se repérer, trouver un interlocuteur et se connecter sont les principales difficultés rencontrées dans les démarches en ligne
- En cas de difficultés, il y a plus d'abandons (17 % des répondants) que de recours à un « lieu relais » (9%)
- Dans les questions ouvertes, les répondants ont fait part d'avis plutôt négatifs sur la dématérialisation (« déshumanisation », « pas adaptés à tous ») et de témoignages concernant les difficultés rencontrées sur certains sites d'administrations (ANTS, Impôts).

Les personnes en difficulté par rapport aux démarches administratives en ligne sont-elles vraiment les personnes âgées ? L'enquête réalisée apporte à ce sujet des éléments de réponse.

Oui...	Et non...
<p>L'aisance avec Internet décroît avec l'âge : chez les 70 ans et plus, le degré d'aisance le plus cité est « pas du tout » (47 % de cette classe d'âge), chez les 60-69 c'est le niveau « moyen » (avec 29 %).</p> <p>Sur la question des moyens d'accès à Internet, forte corrélation avec l'âge : 33 % des « 70 ans et plus » n'ont aucun accès, contre 7 % des 60-69 ans, 5 % des 40-59 ans et 1 % des 18-39 ans.</p> <p>Forte corrélation entre l'âge et la part de répondants déclarant utiliser Internet pour effectuer des démarches en ligne : seuls 29,9 % des 70 ans et plus déclarent utiliser Internet pour effectuer des démarches en ligne</p> <p>Les plus âgés sont peu nombreux à mettre en avant des adjectifs positifs par rapport aux démarches administratives en ligne : par exemple moins de 20 % des 70 ans et plus estiment cela pratique, contre plus de 75 % des 18-39 ans.</p>	<p>Des difficultés moins souvent présentes chez les moins âgés, mais à ne pas omettre : par exemple parmi les 40-59 ans 5 % n'ont aucun accès à Internet et 40 % disent avoir être moyennement, peu ou pas du tout à l'aise avec Internet.</p> <p>Fossé important entre les « 60-69 ans » et les « 70 ans et plus » : par exemple 67,5 % des 60-69 ans déclarent utiliser Internet pour effectuer des démarches en ligne (vs 30% des 70 et+).</p> <p>Egalité entre les classes d'âges concernant : les adjectifs négatifs (ex : laborieux) associés aux démarches en ligne, les types de difficultés rencontrées (ex : se connecter aux sites), les comportements en cas de difficultés (ex : demande d'aide dans son entourage) et certains besoins (ex : accompagnement téléphonique).</p> <p>Et même : « Simplifier les formulations/ rubriques » est un besoin d'autant plus cité que le répondant est jeune.</p> <p>Et une part plus importante de moins de 60 ans (que de 60 et+) dit avoir renoncé à des droits/allocations en raison de démarches trop complexes sur Internet !</p>

Un accompagnement des publics actuellement insuffisant

Il existe localement quelques structures proposant un accompagnement des publics, notamment :

- L'Espace Multimédia de la COMPA (à Ancenis et sous forme de permanences décentralisées)
- La Maisons de Service Au Public de Riaillé (labellisée « Espace France Service depuis le 1^{er} janvier 2020) et celle de Ingrandes-Le Fresne sur Loire (portée par la Mairie et La Poste)
- Le Pôle Santé Social de la commune de Loireauxence (objectif d'« inclusion numérique » intégré à sa charte)
- L'UFCV avec des ateliers d'initiation au numérique proposés à des séniors isolés à Ancenis, Joué sur Erdre, Vallons de l'Erdre.
- La délégation d'Ancenis du Conseil Départemental de Loire Atlantique, avec la mise en place d'un réseau partenarial pour un « Accueil Social Universel » pour mieux orienter le public
- Les clubs des aînés du territoire qui proposent pour certains des ateliers de formation à l'informatique

Au niveau national, différents acteurs et le gouvernement lui-même semblent prendre conscience des limites de la dématérialisation des services au public. Ainsi, le gouvernement mise sur une multiplication et une montée en qualité des « Maisons de services au public » ou « Espace France Service » et sur la mise en place d'un « Pass Numérique » pour former les usagers mais est-ce que cela sera à la hauteur des enjeux ? (le Gouvernement estime que 13 millions de français sont « éloignés du numérique »).

Besoins et propositions émis par les habitants du Pays d'Ancenis

Une question de l'enquête du Conseil de Développement était « Quel seraient vos besoins/attentes pour faciliter vos accès aux services publics ? » (plusieurs réponses étaient possibles parmi une liste). Seuls 15 % des répondants ont répondu « être formé à l'utilisation des sites Internet des différentes administrations ». En revanche, les principales attentes des répondants sont de simplifier les sites Internet des administrations (56 % des répondants), être aidé par un agent public (33 %) ou pouvoir bénéficier d'un accompagnement téléphonique (30 %).

Les préconisations du Conseil de Développement : « accompagner » (axe prioritaire)

- **Faire que chaque mairie ou mairie annexe offre un 1^{er} niveau d'aide de proximité**
Afin d'orienter les personnes vers les bons interlocuteurs.
- **Prévoir une montée en qualité des MSAP du territoire**
Travail sur les horaires, personnel formé et pérenne, meilleur lien avec les administrations etc.
- **Mobiliser administrations/Etat pour créer de nouveaux Espaces France Services**
- **Mettre en place un service de transport vers les Espaces France Services (à défaut d'un Espace itinérant, très coûteux)**
Par exemple en s'appuyant sur les associations de transport solidaire.
- **Informer médiathèques, cafés et buralistes pour qu'ils puissent orienter le public (à défaut de devenir de nouveaux lieux d'accompagnement)**
Ces lieux ont des horaires élargis et accueillent beaucoup de passage, en revanche la confidentialité y est compliquée.

- **Former les intervenants de l'action sociale et de l'insertion professionnelle (agents publics ou salariés/bénévoles d'associations) à l'inclusion numérique**
- **S'appuyer sur différents outils pour lever le frein de la confidentialité**
Faire des démarches administratives pour autrui pose en effet des questions de confiance et de responsabilité. Pour y pallier, il pourrait y avoir sur les sites administratifs une case du type « je soussigné Y réalise cette démarche pour le compte de X » et des outils de type « compte fictif » pour permettre à une personne de montrer comment réaliser telle démarche sans utiliser son compte personnel et dévoiler toutes ses informations personnelles.
- **Prévoir un système de double écran ou écran abaissé pour éviter de faire à la place de / que l'écran fasse barrière entre celui qui aide et celui qui est aidé**

- **Soutenir les personnes qui aident bénévolement (familles, tuteurs, voisins) des habitants dans leurs démarches administratives en ligne**
Par exemple : Case sur les sites administratifs « j'effectue cette démarche pour un tiers », échanges sur l'aide numérique dans différentes associations pour une meilleure connaissance des outils existants et des structures pouvant prendre le relais.
- **Créer un réseau de volontaires qui pourraient venir à domicile aider les personnes en difficulté avec leurs démarches en ligne**
Sous la forme d'un répertoire de personnes acceptant d'être contactées.

Les préconisations du Conseil de Développement : « équiper et former » (2^{ème} axe)

- **Veiller au respect voire à l'accélération du calendrier prévu par le CD44 pour le déploiement du haut débit ou de la fibre sur tout le territoire du Pays d'Ancenis, en n'oubliant pas les lieux d'habitat isolé**
- **Proposer du matériel informatique à bas coût**
Reconditionnement d'ordinateurs par les Répar'acteurs, aides financières à l'achat ordinateur/imprimante/scanner ou à l'abonnement internet/4G, ...
- **Proposer des aides techniques**
Aide pour se repérer parmi les offres d'abonnement (Internet ou 4G), aide pour choisir du matériel informatique, annuaire des professionnels de la maintenance, création d'un repair café.

- **Réaliser une cartographie des lieux de formation au numérique, la diffuser en format papier en s'appuyant sur des relais locaux**
- **Renforcer le rôle et les moyens de l'Espace Multimédia de la COMPA**
Développer des permanences décentralisées plus fréquentes (par exemple 1/semaine/bassin de vie).
- **Appuyer les associations du territoire dans l'organisation d'ateliers sur les bases numériques**

Attention la formation ne peut s'appuyer principalement sur des personnes en services civiques (être pédagogue ne s'improvise pas / engagement de courte durée)

- **Aider à l'identification du public en difficulté par un réseau de partenaires**
- **Aller à la rencontre du public dans les associations de solidarité, CCAS, Maisons de Services pour accompagnement, prise de confiance et invitation à des formations**
- **Appuyer à la création de formations qui ne soient pas toutes dirigées vers les retraités**
Par ex : parents d'élèves en s'appuyant sur les salles informatiques des établissements scolaires.
- **Appuyer les structures d'insertion/accompagnement à l'emploi pour qu'elles puissent former davantage de personnes au numérique**
- **Créer un réseau d'échange entre établissements pour un meilleur accompagnement des élèves les plus en difficultés avec le numérique, évaluer les formations PIX (ex B2i/C2i)**

- **Pour plus âgés : penser ergonomie (tablettes...) et ludique (outils pour les démarches administratives mais aussi les liens avec la famille...)**
- **Dans les formations existantes, former aussi aux bons réflexes face aux risques présents sur Internet (arnaques, spams etc.)**
+ Proposer des animations grand public sur les risques numériques lors de grandes manifestations

Les préconisations du Conseil de Développement : « simplifier et communiquer » (3^{ème} axe)

Communiquer auprès du grand public sur les outils qui peuvent leur faciliter leurs démarches administratives en ligne

Communiquer, dans un langage simple et sans jargon, sur les outils suivants : *acteurs existants sur le territoire (MSAP, Espace Multimédia), ateliers de formation, les lieux (où se connecter/faire réparer son ordinateur etc), France Connect, ousps.gouv.org, arnaques possibles...*

Communiquer

- **régulièrement** (oublis, nouveaux habitants...)
- dans l'objectif que **l'information vienne jusqu'aux habitants** sans qu'ils aient à la chercher
- grâce aux **canaux suivants** : bulletins et sites web des communes, flyers dans les associations et à relayer par les aides à domicile et facteurs, organisation d'événements se rattachant à des événements existants...

Ces **outils de communication** (flyers, textes types...) pourraient être **mutualisés** pour tout le Pays d'Ancenis, *par exemple au niveau du réseau de partenaires initié par le CD44 dans le cadre de l'Accueil Social Universel.*

Au niveau des collectivités territoriales du territoire, pour les démarches en ligne qu'elles proposent :

Pour chaque projet de dématérialisation d'un service administratif : prévoir toujours plusieurs modalités d'accès

pour que la voie dématérialisée ne soit pas la seule et soit assortie de moyens d'accompagnement physique, écrit et téléphonique des personnes en difficulté avec le numérique.

Concevoir des sites web qui soient les plus ergonomiques, clairs et intuitifs possibles voire « standardisés » pour aider le public à s'y retrouver.

Pour cela : cahier des charges adaptés, sensibilisation des concepteurs, associer le public à l'évaluation des sites dans un objectif d'amélioration.

Penser à des outils/aspects tels que : accessibilité handicap, langage facile à lire et à comprendre (FALC), rubrique France Connect, adaptation smartphone, outil recherche bien mis en évidence...

Un travail à poursuivre

Nous le présentions mais après 2 ans de travail le constat est sans appel : la dématérialisation des services au public s'est faite à marche forcée en laissant sur le bord de la route de nombreuses personnes (et pas seulement les plus âgées). Cette évolution comprend bien entendu des aspects positifs (rapidité, disponibilité à toute heure...) mais les démarches en ligne sont compliquées pour beaucoup d'entre nous et cela peut avoir des conséquences dramatiques pour certains (notamment les « invisibles ») : près d'un quart des répondants (et un tiers des moins de 60 ans) renoncent à leurs droits du fait de la complexité d'Internet.

Face cela, une nécessité : faciliter les démarches grâce à la numérisation mais pas sans accompagnement humain, et garder la possibilité de démarches alternatives au tout numérique (avec des démarches par téléphone, par courrier, dans un guichet...).

Une mobilisation est nécessaire (citoyens, administrations, élus locaux, associations...), des initiatives existent mais sont à élargir. Des éléments concernent l'Etat mais il peut aussi y avoir des réponses locales.

Le triptyque proposé par le Conseil de Développement (accompagner – former/équiper – faciliter/communiquer) peut constituer une base d'action. Le Conseil de Développement espère donc trouver des acteurs prêts à y souscrire.

Vous pouvez télécharger l'étude complète sur le site internet de la Communauté de Communes du Pays d'Ancenis :

www.pays-ancenis.com

(Rubriques : COMPA/Nos Partenaires/ La Commission Vie Sociale)

Contact

Conseil de Développement

Tél : 02.40.96.44.79

conseil-de-developpement@pays-ancenis.com

Le Conseil de développement, qu'est-ce que c'est ?

Organe consultatif du Pays d'Ancenis, le Conseil de Développement a été créé en 2005. Il permet l'implication d'acteurs du territoire de tous horizons sur les problématiques du territoire.

Il est associé régulièrement aux démarches engagées par la COMPA sur le territoire (élaboration du Projet de Territoire, politiques contractuelles, participation aux études sectorielles) et s'implique, sur saisine de la COMPA ou auto-saisine, dans des réflexions sur différents sujets.

Ainsi, le Conseil de Développement a réalisé plusieurs études : sur les freins au développement des entreprises du Pays d'Ancenis (2018 et 2019), l'accompagnement à la création d'entreprise (2016 et 2017), les circuits courts alimentaires de proximité (2014 et 2015), la jeunesse (2012).

De 2013 à 2016, le Conseil a également travaillé sur le handicap en Pays d'Ancenis (auditions d'acteurs, organisation d'événements de sensibilisation, rédaction de propositions).

A cela s'ajoute de nombreuses contributions (sur le projet de territoire en 2019, sur le bien vieillir en 2014, sur le SCOT en 2013...) et l'organisation de débats ouverts au public (cinés-débats ou conférences sur le devenir du pays d'Ancenis, l'Union Européenne, la mobilisation citoyenne etc.).

