

**EXAMEN PROFESSIONNEL D'AVANCEMENT DE GRADE  
DE RÉDACTEUR PRINCIPAL TERRITORIAL DE 1<sup>ère</sup> CLASSE**

**SESSION 2020**

**ÉPREUVE DE RAPPORT AVEC PROPOSITIONS**

**ÉPREUVE ÉCRITE D'ADMISSIBILITÉ :**

**La rédaction d'un rapport à partir des éléments d'un dossier portant sur les missions, compétences et moyens d'action des collectivités territoriales, assorti de propositions opérationnelles.**

Durée : 3 heures

Coefficient : 1

**À LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE TRAITER LE SUJET :**

- ♦ Vous ne devez faire apparaître aucun signe distinctif dans votre copie, ni votre nom ou un nom fictif, ni initiales, ni votre numéro de convocation, ni le nom de votre collectivité employeur, de la commune où vous résidez ou du lieu de la salle d'examen où vous composez, ni nom de collectivité fictif non indiqué dans le sujet, ni signature ou paraphe.
- ♦ Sauf consignes particulières figurant dans le sujet, vous devez impérativement utiliser une seule et même couleur non effaçable pour écrire et/ou souligner. Seule l'encre noire ou l'encre bleue est autorisée. L'utilisation de plus d'une couleur, d'une couleur non autorisée, d'un surligneur pourra être considérée comme un signe distinctif.
- ♦ Le non-respect des règles ci-dessus peut entraîner l'annulation de la copie par le jury.
- ♦ Les feuilles de brouillon ne seront en aucun cas prises en compte.

**Ce sujet comprend 29 pages.**

**Il appartient au candidat de vérifier que le document comprend  
le nombre de pages indiqué.**

S'il est incomplet, en avertir un surveillant.

Rédacteur principal territorial de 1<sup>e</sup> classe, vous êtes responsable du service à la population d'AdmiVille, commune de 6 500 habitants en secteur rural et comptant 85 agents. Elle est la commune la plus peuplée d'une intercommunalité regroupant 18 communes et 60 000 habitants.

La commune dispose d'un centre communal d'action sociale et d'un tissu associatif dynamique.

L'exécutif nouvellement installé souhaite moderniser ses relations à l'usager et contribuer aux objectifs du « Programme Action Publique 2022 ». Les élus souhaitent déployer une stratégie d'inclusion numérique pour accompagner les publics dans cette transformation de l'action publique.

Dans un premier temps, la Directrice générale des services vous demande de rédiger à son attention, exclusivement à l'aide des documents joints, un rapport sur les enjeux de la dématérialisation des démarches administratives.

**/ 10 points**

Dans un deuxième temps, elle vous demande d'établir des propositions opérationnelles permettant de mettre en œuvre l'accompagnement des publics dans le cadre de la dématérialisation des démarches administratives.

*Pour traiter cette seconde partie, vous mobiliserez également vos connaissances.*

**/ 10 points**

#### **Liste des documents :**

**Document 1 :** « Services publics : "la dématérialisation a accentué la fracture territoriale" » - Michel Tendil - *localtis.fr* - 11 octobre 2019 - 2 pages

**Document 2 :** « L'administration électronique ou e-administration » (extrait) - ENA - *Centre de documentation - Bibliographie* - octobre 2016 - 1 page

**Document 3 :** « Radiographie de la fracture numérique » - Sarah Bos - *Actualités sociales hebdomadaires* - 25 janvier 2019 - 4 pages

**Document 4 :** « Le Plan national pour le numérique inclusif reste méconnu, mais les collectivités agissent » - Isabelle Raynaud - *lagazette.fr* - 18 novembre 2019 - 2 pages

**Document 5 :** « Grâce à la démat', la maison départementale du handicap accélère le traitement des dossiers » - Christine Berkovicus - *lagazette.fr* - 17 juin 2019 - 1 page

**Document 6 :** « 2 000 maisons France Service d'ici à 2022 » - *gouvernement.fr* - 14 juin 2019 - 2 pages

**Document 7 :** « Bus numérique au service des seniors dans le Cher et dans l'Orne » - *Assemblée des départements de France* - 9 mai 2019 - 2 pages

**Document 8 :** « Le pass numérique adopté par 48 territoires » - Lucas Boncourt - *localtis.fr* - 23 juillet 2019 - 1 page

**Document 9 :** « E-administration : quelle politique pour les exclus du numérique ? - *vie-publique.fr* - 1<sup>er</sup> juillet 2019 - 4 pages

**Document 10 :** « Baromètre du numérique 2019 » - Extraits de l'enquête sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française en 2019 - *CREDOC* - 2019 - 4 pages

**Document 11 :** « Morbihan : construire un réseau d'inclusion numérique » - *Les cahiers de l'inclusion numérique* - 4 avril 2018 - 3 pages

**Documents reproduits avec l'autorisation du CFC**

*Certains documents peuvent comporter des renvois à des notes ou à des documents non fournis car non indispensables à la compréhension du sujet.*

# Services publics : "La dématérialisation a accentué la fracture territoriale"

Publié le 11 Octobre 2019 par Michel Tendil / Localtis dans Cohésion des territoires

**À quelques jours de la première session du Parlement rural français à Nevers, un rapport parlementaire met le doigt sur la disparition des services publics dans les territoires ruraux. Et pointe une dématérialisation "menée à la hussarde".**



Assemblée nationale

C'est un réquisitoire contre la pratique du "New Public Management" qui, en quelques décennies, a conduit au "repli des services publics sous le signe des économies budgétaires". "La Révision générale des politiques publiques (RGPP) et sa version territoriale, la Révision de l'administration territoriale de l'État (RéATE), puis la Modernisation de l'action publique (MAP) ont durablement marqué le territoire", constatent les députés Jean-Paul Dufrène (Gauche démocrate et républicaine, Allier) et Jean-Paul Mattei (Modem, Pyrénées-Atlantiques) dans un rapport sur les services publics dans les territoires ruraux, examiné par le comité d'évaluation et de contrôle (CEC) de l'Assemblée nationale, jeudi 10 octobre.

Si la mission d'évaluation des députés a été installée dès janvier 2018, avant la crise des gilets jaunes, celle-ci a donné un relief particulier à leurs travaux. "Cette demande de considération exprimée par les gilets jaunes, le pouvoir doit l'entendre malgré son caractère éruptif (...) elle constitue un signal adressé à l'État par une population travaillée par la révolte ou la résignation, qui éprouve un fort sentiment d'abandon", considèrent-ils.

## "Remettre les bœufs avant la charrue"

S'appuyant sur un rapport de la Cour des comptes de mars, les deux députés parviennent à une conclusion moins optimiste du retrait des services publics. La question du numérique est "un enjeu vital", il permet de compenser "l'enclavement" des territoires isolés, de développer le télétravail... Seulement la couverture est loin d'être achevée : 7 millions de Français n'ont "pas accès à la qualité minimale de connexion". Bien plus, "menée à la hussarde" - avec pour principal souci de faire des économies -, "la dématérialisation a accentué la fracture territoriale". En 2018, 93% des réclamations adressées aux délégués du Défenseur des droits avaient trait aux difficultés rencontrées dans la relation avec les services publics, contre 84 % en 2017, constatent-ils. Les députés préconisent donc de "remettre les bœufs avant la charrue". Les administrations doivent par exemple revenir aux fondamentaux : proposer des modalités d'accès multicanal (en ligne, avec possibilité d'accès téléphonique et physique). Le rapport met aussi l'accent sur l'accompagnement des usagers. Une "cartographie" référençant les dispositifs d'accompagnement sur les territoires est en cours d'élaboration, précise-t-il.

## L'emploi public, un outil d'aménagement du territoire

Les rapporteurs invitent à repenser les politiques d'aménagement du territoire, car "l'accès aux services publics n'a été, jusqu'à présent, envisagé que sous l'angle défensif". Or il s'agit d'une condition première de l'attractivité. Il faut "sortir de la tyrannie de la démographie", en prenant en compte "la vulnérabilité économique et sociale" des populations avant d'envisager l'implantation des services publics. L'emploi public doit également être vu comme un outil d'aménagement du territoire. Or aujourd'hui, "les emplois publics non locaux (produisant des services destinés au département, à la région ou à la Nation) sont plus nombreux dans

les métropoles (les grandes métropoles comptent près de 10 emplois publics pour 100 habitants quand les zones rurales en comptent 7), rappellent les députés, sur la base d'un rapport de France Stratégie.

Les rapporteurs saluent l'arrivée des maisons France services, tout en se demandant si elles s'inscrivent dans la continuité des Maisons de service au public (MSAP) ou si elles marquent une rupture dans la qualité de l'offre. La mission demande de recentrer leur maillage "autour des bassins de vie en respectant un temps d'accès maximal de vingt minutes" et d'en confier la gestion aux intercommunalités. Elle propose aussi de rendre "opposables" les SDASPP (les schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services au public) instaurés sous François Hollande et un peu oubliés depuis... Ces schémas leur semblent "complémentaires" avec les contrats de cohésion territoriale prévus par la loi instaurant l'Agence nationale de la cohésion des territoire (ANCT). "Ces contrats partant de l'initiative locale, permettent une gestion par projets que beaucoup d'élus appellent de leurs vœux."

Pour les rapporteurs, il n'y a pas non plus d'attractivité sans un "bouquet de services" : école, logement, soins (centres de santé, stages d'internat obligatoires, accès aux soins en moins de vingt minutes...)... Avec des préconisations très proches de celles de la mission Agenda rural dont bon nombre ont d'ailleurs été reprises par le Premier ministre à Eppe-Sauvage (Nord), le 20 septembre (officiellement 173 propositions ont été reprises sur 200). Le Parlement rural français - sorte de "lanceur d'alerte" de la ruralité - tiendra sa première session les 15 et 16 octobre à Nevers. Il aura l'occasion de dresser un premier état des lieux de ces mesures, notamment à travers le projet de loi de finances pour 2020.

## 1 L'administration électronique en quelques points clés

### Introduction

L'administration électronique peut être définie comme « l'utilisation des techniques de l'information et de la communication (TIC), et en particulier d'Internet, dans le but d'améliorer la gestion des affaires publiques » (L'administration électronique : un impératif. Rapport OCDE 2003)

Vecteur d'amélioration de la relation administration/citoyen, l'administration électronique permet de proposer une **offre plus performante de services aux usagers** et d'accroître la **transparence administrative**. Elle est aussi au cœur de la problématique de **modernisation de l'Etat**, car elle est un outil d'**amélioration** de ses procédures et de son fonctionnement interne (décloisonnement, agilité), ainsi que d'**optimisation** de ses coûts. L'administration électronique, enfin, pose un certain nombre de **questions juridiques complexes** et son développement n'est pas spécifique à la sphère française, ni ne se réduit au périmètre de l'Etat. Ses **enjeux tant territoriaux qu'européens**, notamment, sont importants.

Les premiers services télématiques voient le jour à la fin des années 1980 grâce au Minitel et les administrations participent au développement d'Internet dès la seconde moitié des années 1990. Mais ce n'est qu'à partir de **1997 que l'administration électronique émerge progressivement en tant que politique publique à part entière** et que s'élabore une **stratégie globale**, nourrie par plusieurs rapports et qui se concrétisera dans un ensemble de programmes : Programme d'action gouvernemental pour la société de l'information (PAGSI) en 1998, Projet ADELE (Administration électronique) pour la période 2004-2007. Plus récemment, l'administration électronique est devenue un **axe central de la politique de réforme de l'Etat**, que ce soit avec la **Révision générale des politiques publiques (RGPP)**, ou avec la **Modernisation de l'action publique (MAP)**, lancée en 2012.

En matière de **services aux usagers**, on peut distinguer deux grandes étapes dans l'utilisation des TIC: la première consiste à mettre des informations à disposition des citoyens afin de simplifier leurs démarches administratives ; la seconde, qui va plus loin, permet aux usagers de réaliser directement leurs démarches en ligne. On parle alors de **téléservices**. Se posent néanmoins, dans le développement de ces services numériques, la question de leur **accessibilité** (couverture Internet des zones rurales, déploiement du haut et du très haut débit, publics en situation de fragilité : personnes précaires, âgées, handicapées), ainsi que des contraintes juridiques fortes en matière de **protection des données personnelles et des libertés individuelles**. Ces enjeux juridiques prennent une acuité particulière depuis que le droit européen (et le droit français à sa suite) a consacré un principe de **réutilisation des données publiques** et que l'**Open data**, qui apparaît comme emblématique d'une troisième étape – le **passage d'une logique de mise à disposition de services publics à une logique de participation, voire de co-création** où l'utilisateur devient pleinement partie prenante, grâce, notamment, aux **technologies du Web 2.0** - est une priorité de la politique de **transition numérique**, portée successivement par les gouvernements Ayrault et Valls.

Enfin, le développement de l'administration électronique s'inscrit dans une perspective de **maîtrise des dépenses publiques** (une procédure électronique ayant un coût de traitement estimé cent fois plus faible que celui d'une procédure papier) et peut favoriser l'émergence d'un nouveau **mode de management** (moins autoritaire, plus horizontal), alors que la « **politique de la donnée** » doit générer une meilleure circulation et valorisation de l'information propice au **décloisonnement** des administrations et à l'**amélioration de leur fonctionnement**. Mais cette transformation implique une **adaptation** des agents et des processus et nécessite des **investissements financiers préalables** (accessibilité et ergonomie des outils, interopérabilité des systèmes d'information, harmonisation du traitement des données, respect de leur sécurité et de leur confidentialité) avant de devenir source d'économies.

### Lectures synthétiques en ligne

- **Développement de l'administration électronique : où en est-on ?** : Dossier élaboré par la documentation française. Bien qu'archivé depuis avril 2005, ce dossier reste pertinent dans sa façon de présenter le sujet et d'aborder certaines des problématiques qu'il introduit.
- **Portail de la modernisation de l'action publique** : voir notamment les rubriques « L'administration change avec le numérique » et « les services publics se simplifient et innove »

(...)

## Services publics **Le choc social de la dématérialisation**

**DEPUIS 2013 ET LE « CHOC DE SIMPLIFICATION »**, les services publics sont passés progressivement au numérique. Une nouvelle étape est franchie en octobre 2017 lorsque le gouvernement lance le programme « Action publique 2022 » qui vise à moderniser les services publics à travers notamment la dématérialisation de toutes les démarches administratives d'ici 2022. Dans son rapport dévoilé le 17 janvier, le défenseur des droits interpelle les pouvoirs publics sur les laissés-pour-compte de la dématérialisation, nombreux et aux profils divers. Qu'ils vivent dans les territoires d'outre-mer ou dans des zones blanches où il n'y a pas de connexion Internet, qu'ils soient handicapés, détenus ou maîtrisant mal le français, certains services publics devenus uniquement accessibles sur Internet suite à la fermeture des guichets physiques ont créé une « fracture » numérique mais aussi sociale (*voir ASH n° 3084 du 16 novembre 2018, page 22*). Le manque de moyens mis dans l'accompagnement et le manque de réflexion en amont sur le service en ligne, menant parfois à des sites sous-dimensionnés par rapport à la demande ou à des démarches complexifiées n'ont pas permis de faire bénéficier toute la population des avantages de la dématérialisation. Parce qu'ils sont nombreux. Elle peut être une voie d'amélioration dans l'accès aux droits, en évitant que les personnes aient à se déplacer par exemple. Elle permettrait également de simplifier les procédures et de les accélérer. Accompagnée, elle montre des résultats positifs notamment pour les bénéficiaires du RSA et de la prime d'activité qui ont augmenté suite au passage au numérique. Mais tout cela nécessitera des moyens et un engagement de taille. Pour l'heure, le plan d'inclusion numérique lancé par le secrétaire d'Etat au numérique en septembre et qui prévoit la formation de 1,5 million de personnes par an à l'utilisation d'Internet est bien loin des enjeux, alors que 13 millions de Français restent éloignés du numérique. • SB

### **Radiographie de la fracture numérique**

**Alors que le gouvernement vise à dématérialiser tous les services publics d'ici 2022, le défenseur des droits alerte sur les inégalités d'accès au numérique, qui risquent d'augmenter le non-recours aux droits. Dans son rapport dévoilé le 17 janvier, il en appelle à toujours préserver des modalités d'accès alternatives.**

*« MONSIEUR X A ÉTÉ RADIÉ DE PÔLE EMPLOI en raison de deux absences à des rendez-vous avec son conseiller. Or, Monsieur X réside dans un secteur qualifié de "zone blanche" et n'a jamais reçu à temps les mails de convocation et les textos sur son téléphone portable. » « Une personne âgée, d'origine étrangère, ne maîtrisant pas l'écrit et la lecture de la langue française, a reçu un procès-verbal car elle stationnait sur une place handicapée, alors même qu'elle est titulaire d'une carte pour stationner sur cet emplacement réservé. Néanmoins, la procédure se réalisant sur Internet, elle ne peut l'effectuer seule. »* Les exemples qui s'accumulent dans le rapport du défenseur des droits, rendu public jeudi 17 janvier, témoignent tous d'une même difficulté face à la dématérialisation des services publics.

S'intéressant à l'accès des usagers aux procédures en ligne alors que le gouvernement prévoit la dématérialisation de l'intégralité des démarches administratives à l'horizon 2022, l'institution pointe de nombreux dysfonctionnements susceptibles d'aggraver les inégalités entre citoyens. D'une manière générale, le passage au numérique peut constituer une voie d'amélioration pour le recours aux droits, notamment parce qu'elle évite les déplacements ou permet un meilleur accès aux informations, mais elle suppose d'avoir le matériel nécessaire chez soi et d'être en capacité de se débrouiller avec l'informatique. Et si, selon le directeur de la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF), la dématérialisation de la procédure a permis une hausse de 2 % des bénéficiaires du revenu de solidarité active (RSA), cela serait davantage en raison d'un effort d'accompagnement ciblé, déployé par les caisses d'allocations familiales et des procédures d'automatisation mises en place pour les anciens bénéficiaires.

Car ce qu'on appelle la « fracture numérique » revêt des réalités bien différentes. En 2017, 12 % de la population âgée de 12 ans et plus, soit près de 7 millions de personnes, ne se connectent jamais à Internet et un tiers des Français s'estiment peu ou pas compétents pour utiliser un ordinateur, soit 18 millions de personnes. A ce manque de connaissances et de pratiques qui touche souvent les personnes âgées, s'ajoute le manque d'équipement notamment en raison de son coût. 19 % des Français n'ont pas d'ordinateur chez eux et 27 % d'entre eux n'ont pas de smartphone, selon les auteurs du rapport. Et la situation est particulièrement frappante dans certains territoires d'outre-mer, où le taux de raccordement Internet est le plus faible : 50 % en moyenne au lieu de 81 % au niveau national. De même, 66 % des ménages sont équipés en

ordinateur, contre 80 % en métropole. Les personnes sans abri, qui possèdent parfois un téléphone portable, sont quant à elles totalement dépourvues d'un accès à Internet et donc aux démarches en ligne. Une situation qui n'épargne pas les moins de 18 ans, pourtant très à l'aise avec Internet : ils sont, selon le rapport, 17 % à « être en réelle difficulté pour les démarches administratives ».

L'absence de connexion est très élevée chez les retraités, les non-diplômés et les personnes à faible revenu : « ils sont 40% [à se connecter à Internet, ndlr] parmi les personnes ayant des bas revenus, 54 % parmi ceux qui n'ont aucun diplôme », notent les auteurs du rapport, alors que le taux de connexion atteint 94 % pour les diplômés de l'enseignement supérieur. La fracture territoriale reste prégnante : aujourd'hui encore, 541 communes françaises sont classées en « zones blanches » – souvent en zones rurales – et sont donc dépourvues de toute connexion Internet et mobile. Quant aux usagers vivant en zones « grises », ils sont privés d'une couverture Internet de qualité, ce qui les met en difficulté pour effectuer leurs démarches administratives. Et quand ce ne sont pas les usagers qui ont des difficultés dans leurs démarches en ligne, ce sont les sites créés qui posent problème, en étant sous-dimensionnés par rapport au flux des demandes. Pire, les agents de la fonction publique cités dans le rapport –, sans remettre en cause l'utilité de la dématérialisation, l'assimilent « à une dégradation de la qualité des services publics, dès lors qu'elle se traduit par une perte de contact humain et par la fermeture de services ».

## SEULS DEVANT L'ÉCRAN

*« La demande des personnes que nous rencontrons est très claire : il faut qu'on leur laisse la possibilité de choisir. Soit on se sent suffisamment à l'aise avec Internet pour se débrouiller seul, soit on a toujours besoin d'une personne pour nous aider. Aujourd'hui, on vous donne un code et vous vous retrouvez seul devant un écran. On identifie clairement la fracture numérique comme une cause de non-recours, dénonce Philippe Le Filleul, chargé de projets au pôle « études, recherches et opinion » au Secours catholique.*

Face à ces problématiques, l'Etat a mis en place des services d'accueil et d'accompagnement pour aider les usagers dans leurs démarches en ligne. Plus de 300 points numériques ont été créés dans les préfectures et sous-préfectures pour pallier la fermeture des guichets physiques. L'accompagnement aux démarches en ligne y est réalisé par des volontaires en service civique, mais le *turn-over* important, en raison de leurs contrats courts, et le fait qu'ils ne soient pas formés spécifiquement à l'accueil et à l'accompagnement des personnes en difficulté, ne permettent pas de répondre aux besoins des usagers.

*« Sur les 13 000 maisons de services au public (MSAP) en service, il y en a une proportion importante, voire la moitié, qui fait davantage office de lieux d'accueil, regrette Jacques Toubon. Il doit y avoir des personnes compétentes venant de chaque service, de chaque caisse de protection sociale, pour donner des réponses à des questions techniques. Cela signifie qu'il faut un plan d'investissement plus important que ce qui est fait aujourd'hui. »* D'autant que, pour l'association Les Petits Frères des pauvres, qui a publié un rapport en septembre sur la question, les MSAP comme les espaces publics numériques (EPN) ne sont pas des lieux fréquentés par les personnes âgées.

## UNE FORTE DEMANDE ET PEU DE MOYENS

Le plan d'inclusion numérique, lancé par le secrétaire d'Etat au numérique le 13 septembre dernier, est également loin d'être à la hauteur des enjeux pour le défenseur des droits. L'engagement de 10 millions d'euros de l'Etat pour le « Pass numérique », qui donnera accès à des crédits de formation de 10 à 20 heures dans des lieux de médiation numérique labellisés afin de former 1,5 million de personnes par an, « semble faible » par rapport aux 13 millions de Français éloignés du numérique. « Le nombre d'heures maximal pris en charge semble trop faible pour permettre aux personnes en situation de fragilité importante vis-à-vis du numérique d'atteindre une autonomie totale », estiment les auteurs du rapport.

D'autant que la demande est importante, selon Jules Payraud, en service civique à Emmaüs Connect<sup>(1)</sup> à Grenoble. « On a des partenariats avec des structures comme la caisse de retraite et nous faisons des formations à l'informatique dans des maisons de retraite. Mais on a l'impression qu'on nous envoie des personnes en difficulté avec le numérique, parce que les structures "traditionnelles" n'arrivent pas à répondre à ces problématiques, elles n'ont pas forcément les moyens, ni le temps de creuser. »

*En résulte un sentiment d'impréparation de la part du gouvernement, pour Jacques Toubon, qui évoque des mesures prises « comme une réponse d'urgence aux difficultés alors que cela aurait dû être pensé en amont », et qui dénotent d'une démarche de dématérialisation lancée davantage dans un objectif de faire des économies que de réellement simplifier l'accès aux droits.*

### Notes

(1) Emmaüs Connect propose, entre autres, des cours d'informatique, la vente de recharges téléphoniques prépayées.



« *Quand le passage au numérique est accompagné, et quand une réflexion sur la procédure est menée (sur quelle pièce demander, quels éléments automatiser), cela peut améliorer les taux de recours aux droits pour les personnes* », souligne le défenseur des droits. Et pour atteindre cet objectif, l'institution développe plusieurs recommandations. Il s'agit d'abord de toujours préserver plusieurs modalités d'accès aux services publics, par téléphone, courrier, ou par présence physique.

« *Puisque la dématérialisation procure des économies par la réduction du personnel, consacrons une partie de ces économies à financer l'accompagnement et les infrastructures* », martèle Jacques Toubon. Parmi ces autres recommandations, il enjoint les administrations à améliorer et simplifier les démarches en ligne en favorisant l'usage d'un identifiant unique pour accéder à l'ensemble des services publics (ce qui est en cours de déploiement à travers FranceConnect). Il s'agirait également de renforcer la formation initiale et continue des travailleurs sociaux et des agents d'accueil des services publics à l'usage du numérique et à la détection des publics en difficulté, et de mieux prendre en compte les publics spécifiques (voir encadré).

« *On ne se fait pas d'illusions, poursuit Philippe Le Filleul. On ne reviendra pas à ce qu'on avait avant. Mais si au moins on levait le pied et si on réfléchissait à comment mieux organiser une représentativité des services publics sur les territoires, cela serait bénéfique. Des initiatives ont été mises en place localement, à travers des camionnettes qui donnent des rendez-vous réguliers, une fois tous les quinze jours, ou tous les mois, pour aider à remplir les dossiers administratifs et avec un matériel adéquat. Il faut maintenir ainsi un lien physique.* »

• Sarah Bos

### **Les oubliés du numérique**

Dans son rapport, le défenseur des droits s'est intéressé à différents groupes de personnes dont les spécificités n'ont pas été pensées dans la dématérialisation. Les contenus ne sont en effet que rarement accessibles aux sourds-muets, aux malvoyants ou aux porteurs de handicap intellectuel. Les sites ne sont pas davantage pensés pour les mandataires des majeurs protégés qui ne peuvent accéder aux contenus dont l'accès est réservé aux personnes elles-mêmes. L'accès à Internet reste également problématique pour les détenus, rendant difficile l'accès aux droits et, in fine, le travail de réinsertion.

## **« Conserver des guichets est une impérieuse nécessité »**

### **4 questions à Benoît Calmels Délégué général de l'Unccas**

#### ***Quelles sont les conséquences de la dématérialisation pour les CCAS ?***

Les centres communaux d'action sociale (CCAS) disent que leur travail a été impacté par la dématérialisation. 89 % des adhérents de l'Unccas ont remarqué qu'il y avait un accroissement des demandes liées au fait que les personnes n'arrivent pas à résoudre leurs problèmes en raison de la dématérialisation. Cela touche tout le territoire, dans les communes rurales comme dans les grandes villes. Il s'agit en priorité de personnes sans équipements informatiques (65 % des cas), ou ayant des difficultés avec le numérique (64 %). Il s'agit souvent de personnes âgées. L'autre tiers des demandes provient de personnes maîtrisant mal le français pour la lecture comme pour l'écriture, qu'elles soient issues de l'immigration ou non. Par ailleurs, nous avons demandé aux CCAS dans combien de cas ils estiment que la difficulté liée à la dématérialisation induit un non-recours. Le pourcentage est de 70 %. Les agents des CCAS se sont alors retrouvés à attribuer une aide d'urgence à une personne qui était éligible à une aide sociale mais qui n'a pas pu en faire la demande. Ce qui entraîne un travail supplémentaire puisqu'il faut débloquer une aide d'urgence puis faire en sorte que la personne accède à ses droits.

#### ***Pourquoi la dématérialisation n'a-t-elle pas amélioré les choses ?***

On n'a pas profité de la dématérialisation pour rendre les dossiers plus simples et plus souples. La déclaration d'impôt, par exemple, a été pensée par l'administration fiscale pour que le dossier – qui était très difficile à remplir – devienne simple. Les dossiers de demandes d'aides sociales comme le revenu de solidarité active (RSA), complexes sur papier, sont devenus complexes sur écran, avec les problématiques d'équipement qui peuvent manquer et la forte tentation de se dire « j'abandonne », d'autant plus si la personne est seule. On a augmenté le risque du non-recours. Quand on est bénéficiaire d'aides sociales, on cumule souvent des problématiques de précarité, de transport, parfois d'illettrisme, voire d'estime de soi, et il est déjà difficile alors de faire des démarches. Pourquoi ne pas profiter du numérique pour créer un dossier social partagé, par exemple ? Cela éviterait d'envoyer 10 fois le même document. Les procédures seraient accélérées, et le non-recours réduit. Au lieu de prendre un mois, l'ouverture des droits pourrait de faire en 24 heures.

***Comment les travailleurs sociaux vivent-ils ces changements ?***

Ils disent que leur responsabilité a augmenté. Les usagers qui ne parviennent pas à faire leurs démarches donnent leurs identifiants et leurs codes aux travailleurs sociaux, ou aux agents d'accueil : ils sont en possession des codes et, s'il se passe quelque chose, on peut leur demander des comptes. La dématérialisation a entraîné un accroissement d'activité parce qu'ils se retrouvent à devoir faire un travail d'accompagnement en plus pour que les bénéficiaires puissent accéder à leurs dossiers, ou alors ils se retrouvent à les remplir eux-mêmes. Et ce n'est pas leur rôle de le faire. Ils ne peuvent plus se concentrer sur leur mission principale. Il y a également une forte demande de la part des personnels des CCAS d'être formés par les caisses d'allocations familiales et d'assurance vieillesse, ou d'autres institutions, pour être capables de répondre aux questions des usagers. Les CCAS ne sont pas spécialistes de toutes les politiques sociales et ne peuvent se substituer à tous les guichets.

***Comment faire évoluer les choses ?***

La dématérialisation peut être bénéfique, mais il y aura encore beaucoup de personnes qui auront besoin d'un accompagnement humain. Leurs problématiques sont multiples. Le travail social nécessitera toujours une discussion, de la recherche pour comprendre la situation de l'utilisateur et pour mettre en œuvre des actions pour l'en sortir. Le CCAS d'Amiens, qui a lancé tout un plan numérique sur ses différentes actions, fonctionne très bien parce qu'il maintient des guichets, des assistantes sociales, des gens qui se déplacent au domicile des personnes âgées. Il ne faut pas perdre de vue qu'il y a un tas d'utilisateurs qui ne peuvent pas, voire ne souhaitent pas, passer par le numérique. Il faut permettre aux gens d'avoir le choix sur leurs modalités de service. Conserver des guichets est une impérieuse nécessité, car pour toute une tranche de la population qui bénéficie du RSA, le numérique est un mur.

• Propos recueillis par Sarah Bos

## Etude « La Gazette » - groupe Up Le Plan national pour le numérique inclusif reste méconnu, mais les collectivités agissent

Si les annonces concernant l'inclusion numérique ont déjà un an, l'étude menée par « La Gazette », en partenariat avec le groupe Up, montre que le plan gouvernemental reste peu connu.

**62 %**  
des collectivités engagées dans une stratégie d'inclusion numérique l'ont traduite par un accompagnement des publics; 61 % par la création de lieux favorisant l'accès aux outils; 51 % en dotant les agents d'outils numériques pour améliorer la prise en charge des usagers.

**70 %**  
des collectivités ont déployé (47 %) ou sont en cours de déploiement (23 %) des dispositifs de sécurisation de la gestion des données des usagers.

**MÉTHODOLOGIE**  
Etude réalisée en ligne par Infopro Digital études pour « La Gazette » et groupe Up du 20 juin au 19 juillet 2019 auprès de 238 élus et agents.

Up la Gazette

**E**n septembre 2018, le secrétaire d'Etat chargé du numérique Mounir Mahjoubi lançait officiellement le Plan national pour le numérique inclusif. Un an après, l'étude que nous avons réalisée en partenariat avec le groupe Up auprès d'élus locaux et d'agents territoriaux montre que le dispositif reste largement méconnu dans les territoires: 58% des personnes interrogées n'en connaissent en effet pas les objectifs, alors que 45% font partie d'une collectivité ayant mis en place une stratégie d'inclusion numérique (voir les graphiques n°1 et n°2).

Pourtant, le besoin est là. On estime que 13 millions de Français sont éloignés du numérique: ils n'utilisent pas ou peu internet et se sentent en difficulté avec ses usages. Parmi les centres communaux et intercommunaux d'action sociale (CCAS et CIAS), 54% considèrent que la cause principale du non-recours aux droits vient de la dématérialisation, selon une enquête menée en 2018 par l'Union nationale des CCAS et CIAS.

### DÉTECTER LES PUBLICS

«Le numérique est un outil d'accès aux droits pour beaucoup de Français, avec la simplification de certaines démarches et l'ouverture 24 heures sur 24 que permet internet, rappelle Orianne Ledroit, directrice de la mission "société numérique". Mais, pour d'autres, la dématérialisation engendre des difficultés supplémentaires.» Le plan vise donc à détecter les

publics, à les accompagner dans leurs démarches en ligne, à aider les agents qui leur répondent et à structurer l'offre de soutien pour la rendre plus visible. Orianne Ledroit détaille «trois grands axes d'intervention»: pour les publics qui ne seront jamais capables d'utiliser

### Seules 48 collectivités bénéficient dès maintenant du pass numérique.

seuls le numérique; pour ceux qui ont besoin d'être formés; pour les organismes de proximité qui aident ces deux publics. Pour ceux qui ne peuvent ou ne veulent pas utiliser les outils numériques, il faut garder un contact humain et «sécuriser le "faire à la place de"» afin que l'aide ne soit juridiquement pas responsable d'une erreur. Pour cela, le dispositif «Aidants Connect» sera déployé courant 2020. Il créera un «compte aidant» pour que les travailleurs sociaux, notamment, n'aient plus à conserver les mots de passe des usagers (lire «La Gazette» du 9 septembre, p.14-15).

Afin de financer les besoins de formation, le gouvernement a lancé le pass numérique, que 38% de notre panel répondant envisage de mettre en place (voir le graphique n°3). La plupart des collectivités devront néanmoins attendre puisque, pour le moment, seules 48 ont été sélectionnées dans l'appel à projets... Dans ces territoires, les personnes ayant besoin de formation au numérique se verront remettre des chèques, sur le modèle des titres-restaurant, afin

de payer des services d'accompagnement numérique. Pour ce faire, les aides de l'Etat s'élèvent à 6 millions d'euros, les collectivités ajoutant 4,5 millions.

«Le but est que cela soit un financement d'usage et de service, pas de fonctionnement. Les mairies ont été les principales financeuses de l'inclusion numérique, alors que ce ne sont pas elles qui dématérialisent le plus. Le pass est fondé sur le principe du pollueur-payeur», explique Orianne Ledroit. Les mairies récupéreront ainsi des pass financés par des organismes qui dématérialisent.

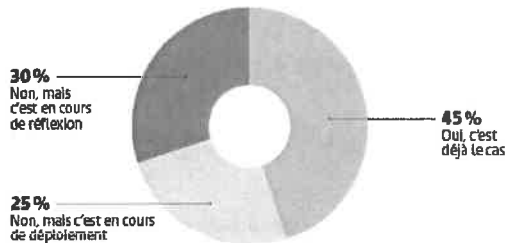
### PAS DE RÉOUVERTURE DE GUICHET

Une initiative qui doit donc venir soulager les collectivités dans la première difficulté qu'elles rencontrent pour mettre en place de l'inclusion numérique: le manque de moyens financiers (voir le graphique n°6). Mais il ne faut pas qu'elles se leurrent car même si les services de l'Etat ont compris que certaines personnes ne seront jamais autonomes face au numérique, ils ne rouvriront pas de guichet. «Ce n'est pas plus mal, assure la directrice de la mission "société numérique". Les structures qui ont pris le relais doivent être financées, y compris par l'Etat. C'est le rôle du pass numérique.»

La mission espère donc beaucoup du déploiement des maisons de service au public qui feront office de guichet, mais aussi, la directrice l'espère, de lieux de formation. • Isabelle Raynaud

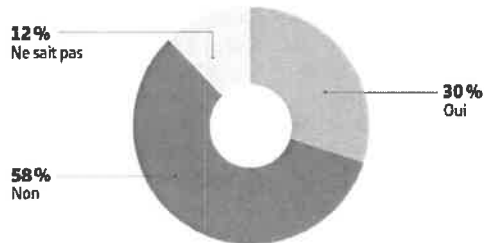
## 1. Votre collectivité a-t-elle déjà déployé une stratégie d'inclusion numérique ?

(Base: 238 élus et agents. Une seule réponse possible)



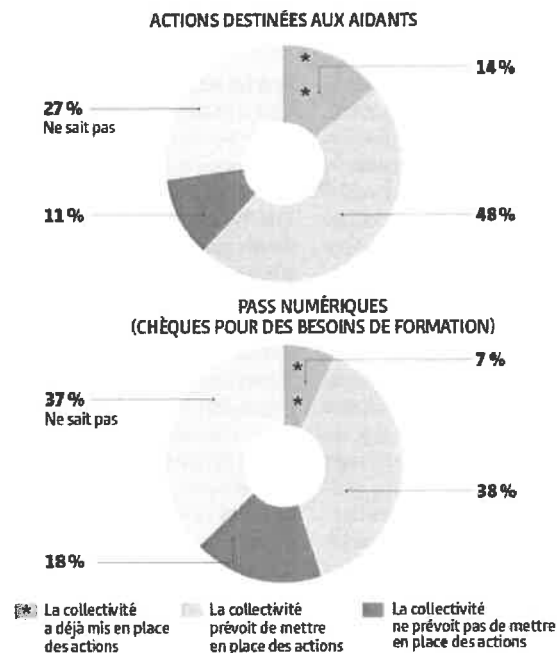
## 2. Avez-vous eu connaissance des objectifs du Plan national pour le numérique inclusif ?

(Base: 238 élus et agents. Une seule réponse possible)



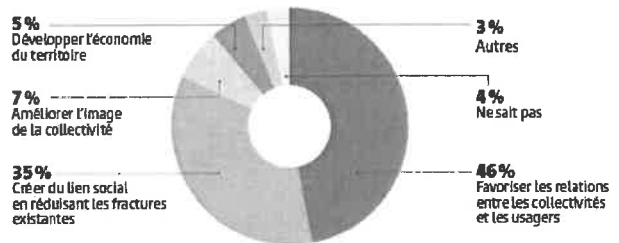
## 3. Parmi les principales actions prévues par ce plan, lesquelles votre collectivité a-t-elle déjà mises en place ?

(Base: 71 répondants ayant connaissance du plan. Une seule réponse par action)



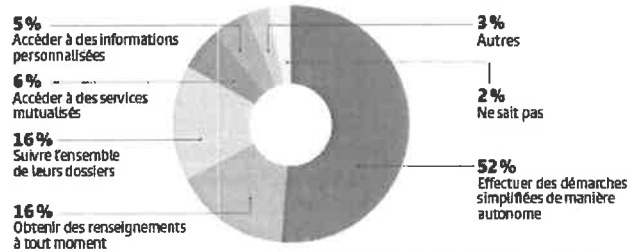
## 4. Quelle est la principale raison qui pousse votre collectivité à mettre en place des actions d'inclusion numérique ?

(Base: 238 élus et agents. Une seule réponse possible)



## 5. Que recherchent en priorité les usagers de la part de votre collectivité en matière d'accès au numérique ?

(Base: 238 élus et agents. Une seule réponse possible)



## 6. Quelles sont les difficultés rencontrées par votre collectivité pour déployer l'inclusion numérique ?

(Base: 238 élus et agents. Plusieurs réponses possibles)



## Numérique

# Grâce à la démat', la maison départementale du handicap accélère le traitement des dossiers

Loir-et-Cher 330 800 hab.

**Les usagers peuvent désormais effectuer leur demande d'aide et suivre leur dossier en ligne.**

Faire une demande d'aide en ligne lorsque l'on est handicapé, voilà qui pourrait tomber sous le sens... Mais c'est loin d'être le cas, et rares sont les maisons départementales des personnes handicapées (MDPH) à avoir basculé dans l'ère numérique, comme c'est le cas du département de Loir-et-Cher. Depuis le début de l'année, les habitants peuvent remplir leur dossier en quelques clics au lieu de se déplacer ou de le poster. Une évolution qui simplifie les démarches et permet aux usagers de bénéficier plus rapidement des aides auxquelles ils ont droit.

« Tout est parti d'un audit interne, en 2017, qui a montré que nous n'étions pas du tout "dans les clous" en ce qui concerne le temps d'instruction des dossiers », indique Florence

Doucet, conseillère départementale déléguée aux personnes handicapées. Avec 20 000 demandes par an, les délais atteignent alors à 6,7 mois, au lieu des 4 réglementaires. Le département prend des mesures d'urgence pour résorber le « stock » et se donne, début 2018, un an pour monter un service de MDPH en ligne.

### COFFRE-FORT

Ce calendrier, très serré, a été tenu. La MDPH a adhéré à CapDémat, un portail de gestion de la relation usager, et travaillé sur l'adaptation du logiciel à ses besoins. Tout le monde s'est mis autour de la table, la MDPH mais aussi la direction informatique. En parallèle, le département a fait appel à ses agents pour tester le nouveau système. Parmi eux, une salariée malvoyante qui a utilement renseigné ses collègues sur la couleur du formulaire ou la taille des caractères. « Nous avons cherché à trouver



En ligne, l'utilisateur remplit sa demande d'aide, dont il peut suivre l'avancement.

la bonne solution technique qui tienne compte du métier d'inspecteur et colle aux besoins des usagers », résume l'élue.

En pratique, l'utilisateur remplit le formulaire en ligne et peut suivre l'état de son dossier. S'il a des doutes, une hotline dédiée est à son écoute. En outre, le système a l'agrément « données de santé », c'est-à-dire qu'il est possible une fois pour toutes de déposer ses pièces justificatives dans un coffre-fort numérique qui garantit la confidentialité.

### SERVICES À RÉORGANISER

Cette réforme s'est accompagnée d'une réorganisation des services, « indispensable pour que la révolution numérique fonctionne », précise Coralie Doriol, coordinatrice au département. Il y a maintenant deux circuits, l'un pour les dossiers simples, l'autre pour les plus complexes. De plus, les droits des enfants ont été alignés sur les cycles scolaires, ce qui évite le renouvellement des demandes et désengorge les

services. « Nous avons ramené nos délais de traitement à 5,1 mois en 2018, l'objectif étant d'atteindre 4 mois cette année, souligne Stéphanie Magnain-Thill, directrice adjointe de l'autonomie et de la MDPH. Nous avons en outre recensé environ 500 comptes en ligne, ce qui montre que nous répondons à un besoin. »

Des réunions sont par ailleurs prévues afin de former les secrétaires de mairie et les associations, qui pourront ainsi aider plus efficacement les personnes handicapées et leur famille à remplir les dossiers en ligne. Enfin, une version 2 de la plateforme, plus accessible, est en développement. ●

Christine Berkovicus

### Délais de traitement

De 6,7 mois en 2017 à 5,1 mois en 2018. Objectif : 4 mois en 2019.

### Contact

Stéphanie Magnain-Thill, directrice adjointe de l'autonomie, 02.54.58.41.82.

## Dix années de retard

**Le constat est sans appel. Le rapport sur le handicap intitulé « Plus simple la vie », remis au Premier ministre en mai 2018, montre que bon nombre de MDPH « ont, s'agissant du numérique, dix ans de retard sur la plupart des administrations de l'Etat, vingt années sur les entreprises de services ». Même si des efforts sont faits, les rapporteurs préconisent d'accélérer la modernisation, notamment grâce à des mesures comparables à celles du département de Loir-et-Cher – téléprocédures pour le dépôt et le suivi du dossier, rationalisation de l'envoi des pièces justificatives.**



14 juin 2019 - Actualité

## 2 000 maisons France Service d'ici à 2022

Les maisons France Service vont permettre de simplifier la relation des usagers aux services publics. Chaque canton aura une maison France Service d'ici à 2022. Dès l'année prochaine, 300 d'entre-elles seront opérationnelles. Les zones rurales et les quartiers prioritaires de la ville seront dotés en premier.

"Quel que soit l'endroit où on habite, on doit pouvoir rencontrer un des représentants [du service public]", a déclaré Edouard Philippe lors de son discours de politique générale devant les députés.

L'objectif du Gouvernement est d'améliorer le dispositif existant des maisons de services au public (MSAP). Il en existe déjà 1 340 sur le territoire, mais, souligne Jacqueline Gourault, "elles sont de

*niveaux très différents. L'idée est d'élever leur niveau général avec un panier commun de services.*"  
C'est le sens de la création des maisons France Service.

L'Etat et ses partenaires contribueront au fonctionnement de chaque maison à hauteur de 30 000 euros par an. Soit un engagement **financier global de 200 millions d'euros d'ici à 2022**, dont 30 millions d'euros de contribution exceptionnelle de la part de la Banque des territoires de la Caisse des dépôts.

## UN GUICHET UNIQUE DE SERVICES

**"France Service" sera le nom du label qu'obtiendront ces maisons.** Pour l'obtenir, elles devront proposer *a minima* les démarches relevant de ces organismes :

- Caisse d'allocations familiales,
- ministères de l'Intérieur, de la Justice, des Finances Publiques,
- Caisse nationale d'Assurance maladie,
- Caisse nationale d'Assurance vieillesse,
- Mutualité sociale agricole,
- Pôle emploi,
- La Poste.

Ce socle de services pourra être enrichi par les collectivités locales et d'autres partenaires, en fonction des besoins locaux exprimés par les citoyens.

L'objectif est de labelliser un maximum de maisons France Service d'ici la fin 2019, en visant en priorité les zones rurales et les quartiers prioritaires de la ville. L'objectif fixé par le Premier ministre est d'avoir **"d'ici à 2020, 300 maisons France Service pleinement opérationnelles. Et d'ici la fin du quinquennat, une par canton."**

## PROXIMITÉ ET ACCESSIBILITÉ

L'objectif est que chaque Français puisse **accéder à une maison France Service à moins de 30 minutes.**

Elles seront ouvertes au moins cinq jours par semaine. Les plages horaires seront compatibles avec les horaires de travail des administrés.

Chaque maison devra disposer de 2 personnes formées à l'accueil du public et capables d'apporter une réponse pour les démarches du quotidien.

## BUS NUMÉRIQUE AU SERVICE DES SENIORS DANS LE CHER ET DANS L'ORNE

**Les Départements de l'Orne et du Cher ont tous deux entrepris de poursuivre leur action de lutte contre l'illectronisme, afin d'aider les personnes mal à l'aise, en difficulté, voire en rupture totale avec internet, par le biais de bus numériques. Ces initiatives, principalement à destination des seniors, démontrent l'engagement constant des Départements en matière de numérique.**

L'illectronisme, qui transpose l'illétrisme dans le domaine du numérique et des nouvelles technologies, est un état générateur d'exclusion auquel sont confrontés de plus en plus de collectivités, d'organismes, de services publics ou d'associations. Face à ce constat, les Départements de l'Orne et du Cher ont lancé en ce début d'année des bus numériques pour sillonner l'ensemble du territoire, à commencer par les localités ne disposant pas de structures facilitant l'accès aux nouvelles technologies.

### LE DÉPARTEMENT DE L'ORNE RELÈVE LE DÉFI DU NUMÉRIQUE

Afin de répondre aux besoins d'une population contrainte d'utiliser internet pour se connecter aux différentes administrations (paiement de l'impôt, permis de conduire, changement de carte grise...), le Conseil départemental de l'Orne, en pointe dans le domaine du numérique, a décidé de lancer le bus numérique ornais avec le centre de formation starTech Normandy, et l'association La Boîte aux Lettres, en partenariat avec BijOrne, Orange et La



©JE.Rubio-CD61

Poste. Grâce à cette initiative gratuite, le Conseil départemental met à la disposition de l'association « La Boîte aux Lettres », un bus réaménagé pour accueillir des personnes âgées, mal à l'aise avec l'outil numérique, ne maîtrisant que partiellement, voire pas du tout internet, et lutter ainsi contre leur exclusion.



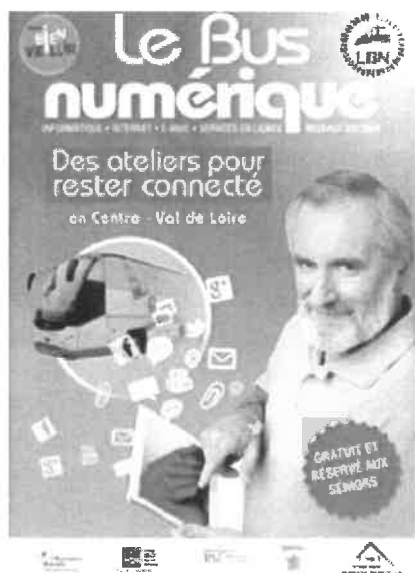
*« Le projet de ce bus numérique ornais me tenait à cœur depuis plusieurs mois. Le moment est venu d'ouvrir la voie, celle de l'innovation et de l'expérimentation, à ce véhicule qui est appelé à sillonner les routes de l'Orne, jusqu'au plus profond de nos campagnes. »* explique Christophe de Balorre, Président du Département de l'Orne.

Ce bus sera doté de tablettes fournies par la Fondation Orange, et d'ordinateurs portables provenant de « La Boîte aux Lettres » et de « starTech Normandy ». Toutes les personnes désireuses d'être aidées dans leurs démarches administratives dématérialisées se verront proposer les services d'un formateur professionnel et d'un bénévole, pour un accompagnement de qualité. De façon à être le plus efficace possible, le bus ornais effectuera un cycle de 12 semaines dans la même commune, à intervalle régulier, et se rendra en priorité dans les communes dans lesquelles aucune structure d'initiation à l'informatique n'est présente.

Cette initiative départementale vise à répondre à des besoins ponctuels, pour qu'à plus longue échéance, les ornais puissent devenir autonomes face aux outils numériques administratifs.

Cette lutte contre l'illectronisme est une ambition également portée par le Département du Cher.

## **UN BUS NUMÉRIQUE SILLONNE LES ROUTES DU CHER AU SERVICE DES SÉNIORS**



Dans le cadre de la politique de promotion du « Bien Vieillir » et de prévention, les caisses de retraites principales et complémentaires (CARSAT, MSA, SSI, Argic Arrco), mettent en place depuis un an, sur la Région Centre-Val de Loire un service de proximité gratuit accessible aux séniors isolés à bord d'un « bus numérique » spécialement aménagé à leur attention, et ayant pour vocation de les accompagner dans leur apprentissage au numérique. Ce bus se déplacera prioritairement dans les zones périurbaines et rurales du Département du Cher.

Depuis le 21 février 2018, le « bus numérique » a déjà assuré 136 journées de formation à travers la région Centre-Val de Loire. Dans le Cher, 22 journées d'intervention ont eu lieu en 2018, et 22 tournées sont à nouveau prévues en 2019. Dans le cadre de la conférence des financeurs du Département du Cher, l'enveloppe financière a été accordée en 2018 à hauteur de 25 000 € pour 22 tournées, et reconduite en 2019 pour le même montant et le même nombre de tournées.

## Le pass numérique adopté par 48 territoires

Publié le 23 juillet 2019 par Lucas Boncourt / EVS pour Localtis dans Economie sociale et innovation | Smart city

**Le secrétariat d'État au numérique a dévoilé la liste des 48 lauréats de l'appel à projets "pass numérique". 200.000 personnes pourraient bénéficier de ce système, inspiré des chèques restaurants, pour se former au numérique.**



La stratégie d'inclusion numérique du gouvernement repose sur deux piliers. D'une part la structuration de l'offre d'accompagnement de proximité avec la mise en place de "hubs territoriaux" proposant des ressources aux acteurs locaux de l'accompagnement numérique. D'autre la mise en place d'une aide financière ciblée, prenant la forme de "pass" fonctionnant comme un titre restaurant cofinancés par l'État et d'autres partenaires. Le 22 juillet, le gouvernement a révélé la liste des bénéficiaires de l'appel à projets "pass numérique", qui ciblait les collectivités territoriales, lancé en mars 2019.

### 10,5 millions d'euros d'argent public mobilisés

- 48 collectivités territoriales – sur 50 dossiers déposés – ont été sélectionnées par l'État parmi lesquels :
- 2 conseils régionaux,
- 15 conseils départementaux,
- 3 départements et régions d'outre-mer,
- 22 EPCI,
- 6 syndicats mixtes spécialisés dans les réseaux ou l'accompagnement numérique (le détail des lauréats est ici).

L'État mobilise 6 millions d'euros, les collectivités complétant le financement à hauteur de 4,5 millions d'euros. Parmi les lauréats, certains projets dépassent le million, comme la métropole du grand Paris qui va acquérir des pass pour 1,8 million d'euros, quand celui de la communauté de communes du Grésivaudan atteint 13K€, la grande majorité n'atteignant pas 100 K€.

### Un aiguillage des usagers par les services de proximité

Au total, le secrétariat d'État évalue à 200.000 personnes le nombre de bénéficiaires potentiels du pass numérique. En pratique, ce pass sera délivré par des services publics de proximité - guichet de la mairie, CCAS, MSAP, espace public numérique... - des travailleurs sociaux ou des associations aux personnes dont on aura diagnostiqué le besoin (aide technique, difficulté à réaliser des télédémarches administratives...). Ils seront dès alors aiguillés vers un service ou une structure ad'hoc pour bénéficier d'un crédit d'heures de formation, le pass numérique permettant de couvrir les frais de formation.

### Une généralisation conditionnée par les financements

En conclusion de son communiqué, le secrétariat d'État au numérique affirme "envisager une généralisation des hubs à l'ensemble des territoires et une montée en puissance des pass numériques dans les prochains mois". Une généralisation très attendue des territoires confrontés à l'illectronisme mais qui devra passer par l'affectation de financements à la hauteur des enjeux. On rappellera en effet que les études menées sous l'égide du secrétariat d'État évaluent à 13 millions le nombre de Français en difficulté face à la numérisation accélérée de la société. Même si l'objectif officiel est plus modeste - former un à deux millions de personnes par an - les moyens affectés aujourd'hui à cette politique restent très insuffisants pour l'atteindre.



# E-administration : quelle politique pour les exclus du numérique ?

*Dernière modification : 1 juillet 2019 à 15h28*

Alors que le Gouvernement veut dématérialiser 100% des démarches administratives d'ici 2022 dans le cadre d'Action Publique 2022, près de 30% de la population restent éloignés du numérique. Le numérique fait apparaître de nouvelles inégalités, entre ceux qui maîtrisent cette technologie et ceux qui en sont exclus : la fracture numérique.

Comme l'illettrisme est une source de difficultés quotidiennes dans une société de l'écrit, "l'illectronisme" dissuade ceux qui ne savent pas utiliser Internet à accomplir certaines tâches, notamment leurs démarches en ligne.

En septembre 2018, une stratégie nationale pour un numérique inclusif a été présentée par le Gouvernement. Lors du 3e comité interministériel de la transformation publique (CITP) du 20 juin 2019, l'ouverture de 300 maisons "France Service" (regroupement de services publics) sur l'ensemble du territoire a par ailleurs été annoncée. Cette offre va être complétée par un plan d'accessibilité téléphonique des administrations.

## Les Français inégaux face au numérique

L'illectronisme, c'est-à-dire l'illettrisme numérique, inquiète de plus en plus. Il a fait l'objet d'études récentes qui montrent que les Français sont inégaux face au numérique.

Le **baromètre du numérique 2017 du Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Crédoc)** révèle que si "la digitalisation de la société française se poursuit à un rythme rapide et soutenu", Internet demeure un univers éloigné pour une partie de la population. Certains Français, même bien équipés, ont un usage moins développé des démarches administratives et fiscales en ligne.

En 2017, un Français sur trois n'a pas eu recours à l'e-administration. Il s'agit pour l'essentiel de personnes âgées de 70 ans et plus, de non-diplômés et de personnes aux bas revenus. Pour le Crédoc, c'est une double peine : à l'exclusion sociale de populations souvent en difficulté s'ajoute l'exclusion numérique.

France Stratégie, dans **un rapport remis en juillet 2018 au secrétaire d'État chargé du numérique et consacré aux "bénéfices d'une meilleure autonomie numérique"**, évalue pour sa part à 14 millions le nombre de Français éloignés du numérique, soit 28% de la population de plus de 18 ans. Parmi ces 28%, 16% sont des non-internautes (ne se connectent jamais à Internet) et 12% sont des "internautes distants" (disposent de compétences numériques très faibles). Selon France Stratégie, 30% des "internautes distants" indiquaient en 2017 qu'ils avaient déjà effectué au moins une démarche administrative en ligne, contre 80% pour l'ensemble des internautes français.

À l'heure où certaines démarches administratives ne sont plus accessibles qu'en ligne, plusieurs institutions publiques se sont emparées de la question de l'illectronisme.

Le Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (Coepia) a publié, en janvier 2018, "**Trente recommandations pour n'oublier personne dans la transformation numérique des services publics**". Une de ces recommandations est de "garantir aux usagers un accompagnement humain chaque fois que nécessaire".

Le Défenseur des droits, saisi par des milliers d'usagers confrontés à des difficultés pour obtenir en ligne un permis de conduire ou une carte grise, a demandé au Gouvernement en septembre 2018 "une alternative papier ou humaine à la dématérialisation" afin que l'utilisateur puisse toujours échanger avec l'administration.

Dans cette même décision, il recommande aux pouvoirs publics de prévoir dans la loi "une clause de protection des usagers vulnérables". Pour le Défenseur, il en va du "maintien de la cohésion sociale" car "une dématérialisation trop rapide des services publics entraîne des risques d'exclusion et une augmentation du non-recours aux droits, mettant en péril l'égalité de toutes et tous devant le service public qui constitue un principe fondamental de la République".

## La stratégie nationale pour un numérique inclusif

Présentée en septembre 2018, **cette stratégie nationale veut lutter contre l'illectronisme**, une nécessité afin que le plan du gouvernement "100% des démarches dématérialisées d'ici 2022" ne soit pas un handicap pour une partie des usagers. Elle vise à ce que chacun puisse être formé ou accompagné dans ses usages numériques. Plusieurs actions sont prévues. L'objectif est de détecter les publics les plus éloignés du numérique et de les rendre les plus autonomes possible. 1,5 million de personnes doivent être formées par an.

La stratégie comprend trois axes majeurs :

### La création d'un "pass numérique"

Destiné aux personnes les plus en difficulté face au numérique, ce pass est remis par des agents des services publics (Pôle emploi, les caisses d'allocations familiales, les départements, les communes, etc.) ou des aidants numériques. Il donne accès à 10 ou 20 heures de formation afin de permettre à leurs bénéficiaires de créer une boîte mail, des identifiants, d'accéder à leurs droits et de faire des démarches administratives ou des recherches d'emploi. Un appel à projets pour soutenir l'achat par des collectivités territoriales de pass numériques grâce à un cofinancement de l'État s'est clôturé le 28 juin 2019. 10 millions d'euros sont mobilisés à ce titre en 2019. 1 000 pass numérique ont déjà été déployés

### La mise en place de "hubs France connectée"

Il s'agit de structures locales référentes dans l'inclusion numérique, destinées à fédérer les acteurs du numérique à l'échelle locale et à aider les territoires à répondre aux besoins de leurs populations. 5 millions d'euros sont engagés en 2019-2020 par la Banque des territoires pour faire émerger 11 hubs territoriaux

### Un plan de formation pour les aidants numériques

Par exemple, l'État a soutenu la coproduction d'un **MOOC sur les enjeux et les bonnes pratiques de la médiation numérique**. Un **site "Aidants Connect" est en construction** afin de sécuriser la connexion des aidants pour les démarches qu'ils font pour autrui. Deux plateformes de ressources sont également à disposition **des collectivités locales** et **des aidants numérique (kit d'intervention rapide)**. etc.

La Mission Société Numérique, au sein de l'Agence du numérique, est chargée de mettre en œuvre cette stratégie. Elle propose notamment une cartographie de France des lieux de médiations numérique (type de structure – La Poste, missions locales, espaces publics numériques... –, horaires, services proposés).

Dans le dossier de presse du 17 octobre 2018 relatif à la 4e convention des délégués du Défenseur des droits ce dernier considère que le plan en faveur de l'inclusion numérique va dans le sens de ses recommandations. Néanmoins, il "s'interroge sur l'objectif de former 1,5 million de personnes au numérique alors que 13 millions de Français en demeurent éloignés et que 6,7 millions n'utilisent pas Internet". Quant à la formation, il reprend le constat d'Emmaüs Connect, qui estime que le pass numérique de 10 à 20 heures de formation n'est pas suffisant. Il faudrait "28 heures pour les publics les plus en difficulté".

Dans un rapport consacré à la dématérialisation et aux inégalités d'accès aux services publics de janvier 2019, le Défenseur des droits redit son inquiétude. Il préconise de porter une attention particulière aux laissés-pour-compte de la dématérialisation.

D'après le baromètre du numérique 2018 du Crédoc, parmi les personnes qui ont des difficultés avec Internet, seule une sur trois se dit prête à suivre une petite formation gratuite. Le recours à des structures spécialisées en cas de difficultés est infime (1%), alors même que les enquêtés connaissent dans certains cas, près de chez eux, de tels lieux comme les maisons de services au public (14%) ou les espaces publics numériques (22%).

## La création de 300 maisons "France Service"

Le 29 octobre 2018, lors du 2e comité interministériel de la transformation publique (CITP), le Premier ministre a annoncé, en complément du plan d'inclusion numérique, la création de services publics de proximité (offre de services étendue dans les maisons de services au public (MSAP), expérimentation de nouveaux points de contact de proximité, etc.). En janvier 2019, on comptait 1 271 MSAP.

Le 20 juin 2019, à l'occasion du 3e CITP, le Premier ministre a déclaré qu'un nouveau modèle d'accueil de proximité allait être déployé.

Ce modèle repose sur l'ouverture, d'ici le 1er janvier 2020, de 300 maisons "France Service". Ces maisons ou bus doivent regrouper des services polyvalents de l'État, des opérateurs (allocations familiales, caisses de retraites, assurance maladie, etc.) et des collectivités locales.

" 300 maisons France Service doivent  
ouvrir d'ici le 1er janvier 2020 "

Pour mieux prendre en charge les usagers de ces maisons, un plan de formation des agents à la polyvalence va être mis en œuvre à partir de septembre 2019.

L'objectif est de permettre aux citoyens d'obtenir une réponse à l'ensemble de leurs besoins dans un lieu unique. Lors du Grand Débat national, beaucoup d'entre eux ont jugé nécessaire une plus grande proximité des services publics.

Parallèlement, l'État envisage de délocaliser plusieurs services de Paris en province. Près de 4 000 agents publics seraient concernés.

## La plan "accessibilité téléphonique" des administrations

D'après le baromètre 2018 des services publics d'un institut privé cité par le Gouvernement, près d'un tiers des usagers jugent la possibilité de joindre l'administration par téléphone comme une voie de recours importante.

Or, contacter les administrations par téléphone est devenu un réel problème pour beaucoup, en particulier pour les publics "les moins connectés". En septembre 2016, **le Défenseur des droits et l'Institut national de la consommation (INC) ont publié une enquête conjointe** réalisée auprès de la Caisse nationale des allocations familiales, de Pôle emploi et de la Caisse nationale de l'assurance maladie. Cette enquête a fait ressortir qu'une part importante des appelants reçoivent des réponses succinctes à leurs questions et que beaucoup sont renvoyés vers Internet. De plus, le temps d'attente moyen pour être mis en relation avec un téléconseiller dépasse souvent le temps de réponse.

D'ici fin 2019, le Gouvernement s'est engagé à définir un plan d'action pour permettre une réponse téléphonique rapide et efficace.

" Le chantier "accessibilité téléphonique"  
vise à renforcer l'accompagnement  
humain à distance "

Il est à noter que la **loi du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance (ESSOC)** interdit, à partir du 1er janvier 2021, aux administrations d'État, à leurs établissements publics et aux organismes gérant un service public administratif (par exemple les organismes de sécurité sociale) de recourir à un numéro téléphonique surtaxé dans leurs relations avec le public.

En outre, la stratégie nationale d'orientation de l'action publique annexée à cette loi affirme que **"L'administration doit assurer, notamment aux personnes vulnérables ou n'utilisant pas l'outil numérique, des possibilités de communication et de médiation adaptées à leurs besoins et à leur situation"**.

## DOCUMENT 10

### Baromètre du numérique 2019 - Extraits de l'enquête sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française en 2019 - CREDOC

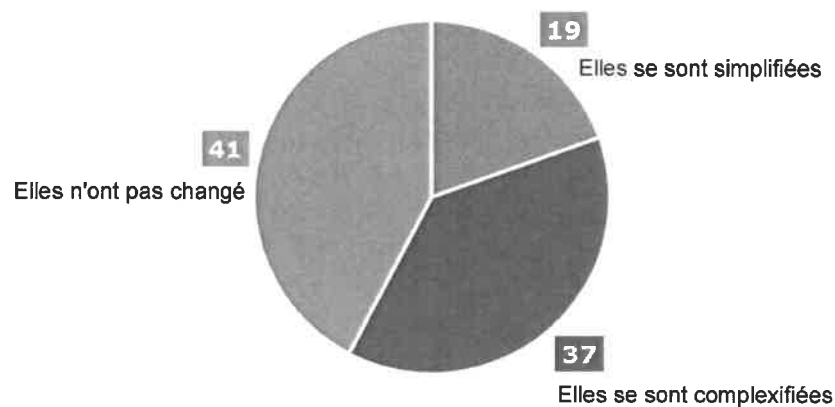
#### (...) 3. L'impact d'internet sur les relations avec l'administration publique

##### a) Perception des relations avec l'administration publique

Pour plus d'un Français sur deux (56%), les relations avec l'administration publique se sont modifiées, contre 41% qui estiment qu'elles sont restées identiques. Parmi ceux qui ont observé des changements, une part plus importante des répondants, 37%, expriment que les relations avec l'administration publique se sont **complexifiées** depuis quelques années, tandis que 19 % déclarent qu'elles se sont **simplifiées**.

#### Graphique 142 – Perception de l'évolution des relations avec les administrations publiques ces dernières années

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2019

La perception de l'évolution des relations avec l'administration publique se décline différemment selon la position sociale des individus. **L'âge est un premier critère déterminant** : pour plus d'un jeune de moins de 25 ans sur deux (53%) les relations avec l'administration ne se sont pas modifiées ; pour 29%, elles se sont complexifiées et pour une minorité, 14% elles se sont simplifiées. Pour ces jeunes adultes, l'historique des relations avec l'administration est, il est vrai, relativement court ce qui tend à accroître le sentiment de stabilité.

Cette tendance s'inverse chez les plus âgés : avec l'âge, la part des individus qui pensent que les relations sont inchangées diminue tandis que celle indiquant la complexification des relations tend à augmenter (de 30% pour les 25-39 ans à 50% pour les 60-69 ans).

**Les personnes vivant dans des foyers nombreux**, de trois, quatre et cinq personnes et plus **pensent plus souvent que les relations avec l'administration se sont**

**simplifiées.** Les personnes les plus diplômées (26%), les titulaires des plus hauts revenus (26%), les cadres (30%) ou les habitants de Paris et son agglomération (30%) évoquent également, un peu plus souvent qu'en moyenne, une simplification des démarches administratives.

**La profession permet de distinguer plusieurs profils :** les catégories socioprofessionnelles supérieures perçoivent une simplification des relations avec l'administration publique, tandis que les retraités et les personnes au foyer sont plus nombreux à déclarer que leurs relations se sont complexifiées (respectivement 44% et 35%.) Les autres inactifs (souvent étudiants) ont un profil spécifique, 53% pensent que les relations ne sont pas modifiées, pour 28% et 12% elles se sont respectivement complexifiées et simplifiées.

(...)

Dans cette configuration, quel est alors l'impact de l'e-administration ?

*b) Le numérique simplifie les relations avec les administrations publiques*

S'il est une chose sur laquelle les Français s'accordent, c'est que **le numérique tient une place importante dans les modifications intervenues dans les relations avec l'administration publique.** Plus de 8 fois sur 10 (86%), le rôle du numérique est jugé important dans les évolutions, et 41% des répondants pensent même que le numérique a un rôle « très important ». Seuls 12% pensent que le numérique n'a pas d'importance dans l'évolution intervenue.

Quel que soit le jugement porté sur cette évolution, la grande majorité déclare que le numérique y joue un rôle de premier plan : 82% lorsque les relations se sont complexifiées, 93% quand elles se sont simplifiées ; **le rôle du numérique est vu comme plus important pour ceux qui ont vécu une simplification** de leur relation avec l'administration. (...)

Cependant, il est nécessaire de nuancer. Ramené à la population totale, où la part des personnes déclarant une complexification des relations est supérieure (37%) à celles qui indiquent une simplification (19%), la proportion de personnes qui déclarent qu'internet joue un rôle important est plus importante dans la complexification (31%) que dans la simplification (18%).

(...) **Au sein de la population percevant une complexification des rapports avec l'administration,** tous les groupes considèrent majoritairement que le numérique joue un rôle important dans cette complexification. Cependant, la critique est un peu moins vive chez jeunes (24% des 18-24 ans jugent le rôle du numérique peu important dans la complexification des relations), les cadres (24%), les autres inactifs (43%) ou encore les Franciliens.

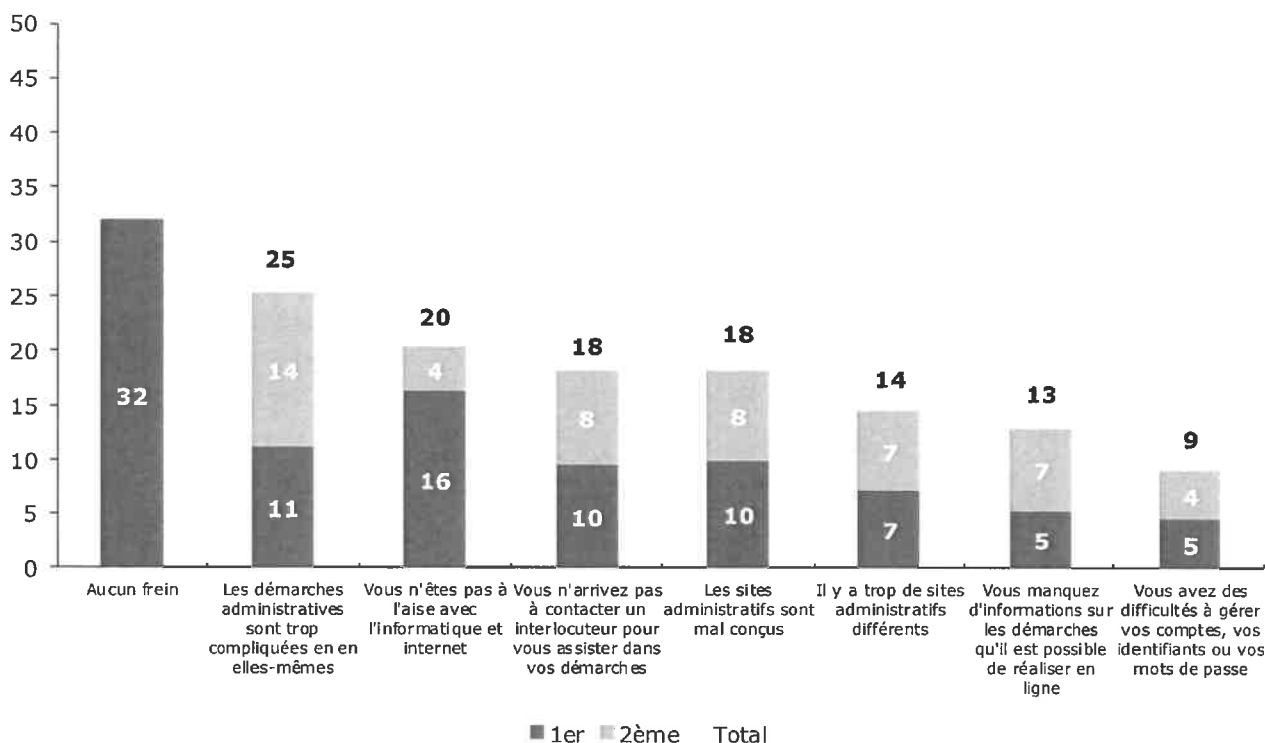
Pour **les personnes dont les relations avec l'administration publique se sont simplifiées :** le numérique joue un rôle important pour tous les groupes sans exception. 97% des ruraux, des membres de la classe moyenne supérieure ou des hauts revenus, 99% des diplômés du supérieur ou 100% des professions intermédiaires en sont convaincus. (...)



c) *La complexité des démarches et des outils numériques : principaux freins à l'e-administration*

La question de l'accès et de l'utilisation de l'e-administration est au cœur du débat autour de la « fracture numérique ». Si un tiers des Français (32%) déclarent ne pas connaître de frein à l'utilisation de l'e-administration, la grande majorité évoque différents types de contraintes. **La complexité des démarches** (25% des réponses cumulées) est la première cause évoquée par un quart des répondants, suivi d'un **manque général d'aisance avec l'informatique et internet** (20%). Viennent ensuite le manque d'interlocuteur disponible pour porter assistance dans la réalisation des démarches en ligne (18%) et une mauvaise conception des sites des institutions publiques (18%). 13% des Français pointent le manque d'information sur les démarches qu'il est possible de réaliser en ligne, tandis que 9% font état de difficultés à gérer leurs comptes, identifiants et mots de passe.

**Graphique 147 – Principaux freins à la réalisation des démarches administratives en 2019**  
– Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % –



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2019

La **complexité des démarches en elle-même est évoquée par des populations socialement « à la marge »** : les plus âgés (30% des 70 ans et plus, +5 points par rapport à l'ensemble de la population) ; les non-diplômés (31%, +6 points), et les habitants de petites communes de 2 000 à 20 000 habitants (34%).

On retrouve un peu les mêmes caractéristiques quand on s'intéresse aux personnes qui ont répondu qu'elles n'étaient pas à l'aise avec l'outil numérique, c'est-à-dire principalement celles qui ont dû apprendre **à utiliser les outils numériques tardivement** : les plus âgés, soit les 60-69 ans (31%, +11 points) et les 70 ans et plus (46%, +26 points), les non-diplômés (53%), les retraités (41%) et, dans une moindre mesure, les personnes au foyer (30%).

Au-delà d'une fracture générationnelle, qui touche les personnes âgées, il s'agit de mentionner également le poids du **fossé culturel**, c'est-à-dire les capacités de mobiliser des compétences afin de maîtriser les outils informatiques et numérique. Elles sont de trois types : **des compétences instrumentales**, capacité à manipuler des logiciels et le matériel informatique ; **structurelles**, savoir chercher, comprendre et évaluer des informations utiles pour l'utilisation des moteurs de recherche ; et **stratégiques**, être capable de rechercher une information utile à une décision de la vie quotidienne. Ce fossé culturel, qui touche davantage les moins diplômés ayant moins accès aux outils numériques, se retrouve à la fois dans l'utilisation des smartphones, tablette et objets connectés, de l'outil internet de la fréquence de connexion, ainsi que sur le passage à une connexion très hauts débit.

Les difficultés rencontrées, généralement par les personnes âgées ou encore les moins diplômés, et parfois l'absence totale de maîtrise de ces trois types de compétence, qualifié « **d'illettrisme numérique** » écartent les personnes d'une certaine forme d'indépendance et de communication avec les autres et le monde extérieur.

A l'inverse, les personnes n'ayant eu « aucun frein » à la réalisation de leurs démarches administratives en ligne sont les plus jeunes (41% des 18-24 ans et 42% des 25-39 ans), les catégories sociales supérieures (46% des cadres et 39% des membres des professions intermédiaires) et les titulaires des hauts revenus (41%, +9 points par rapport à l'ensemble de la population).

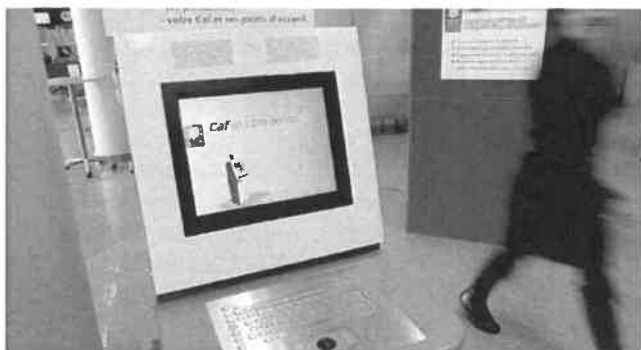
(...)

Ces résultats mettent l'accent sur le besoin d'une simplification des démarches administratives, indépendantes des capacités liées à l'usage du numérique, et par ailleurs, une meilleure « formation » aux outils du numérique pour les populations n'en ayant pas, ou peu, bénéficié pendant leur vie professionnelle.



## MORBIHAN : CONSTRUIRE UN RÉSEAU D'INCLUSION NUMÉRIQUE

4 avril 2018 | Dossiers, Zoom terrain



En 2016, alors que la numérisation des premières démarches administratives simplifie le quotidien des Français les plus initiés, partout en France, les professionnels du secteur social assistent à une hausse des demandes d'accompagnement et déplorent la perte d'autonomie des publics les moins connectés. S'ils regrettent de ne pas être suffisamment formés ni

dotés des outils adéquats pour y faire face, ils ajustent, à tâtons, leurs pratiques professionnelles, et font souvent « à la place » des usagers – ce qui soulève des questions.

C'est dans ce contexte que le département du Morbihan a voulu fédérer tout un réseau d'acteurs – la Caisse d'Allocations Familiales (CAF), la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM), la Mutuelle Sociale Agricole (MSA), Pôle Emploi, la Préfecture, l'Union départementale des CCAS (UDCCAS) et les services sociaux du département – autour d'un projet aussi nécessaire qu'ambitieux : mailler le territoire pour offrir une solution d'accompagnement numérique de proximité à chaque Morbihannais en difficulté.

### LE RÉSEAU FAIT LA FORCE

Convaincu que la lutte contre l'exclusion numérique est une priorité, le département du Morbihan s'est rapproché, en 2016, de WeTechCare pour mettre en place un plan d'inclusion numérique sur son territoire. « Nous étions confrontés à des flux de personnes venant frapper aux portes des mairies et des centres communaux d'actions sociales (CCAS) parce qu'elles avaient des difficultés d'accès et d'usage numérique, raconte Christine Penhouët, élue au conseil départemental du Morbihan et présidente de l'UDCCAS. Ce constat, nous n'étions pas les seuls à le faire. Il fallait entraîner une mobilisation concertée pour pouvoir y apporter une réponse adaptée. »



Pour sortir d'une situation complexe où chacun se renvoyait la balle, le département a alors réuni autour de la table les représentants des acteurs et opérateurs concernés par la dématérialisation des démarches administratives ou au contact des publics les moins connectés (entre autres, la CAF, la CPAM, la MSA, l'UDCCAS et Pôle Emploi).

« On s'est dit "Soit on se fâche tous, soit on essaye de trouver une manière de travailler ensemble autour du numérique", se souvient Jeannine Le Courtois, directrice du développement social et de l'insertion du département. "Seule la prise de conscience de notre responsabilité collective a permis à tous ces acteurs d'avancer main dans la main vers un objectif commun : parvenir à un tel maillage du territoire

que chaque Morbihannais sollicitant un soutien dans ses démarches en ligne pourra évaluer son niveau puis être orienté vers la structure la plus à même de lui offrir un accompagnement adapté."

## COMPRENDRE LES BESOINS DES PUBLICS, IDENTIFIER LES FORCES EN PRÉSENCE

Avant de penser aux solutions, il a été indispensable d'évaluer les besoins des habitants. Le département a alors mené, avec l'appui de Wetechcare, une étude des publics qui fréquentent les guichets des services sociaux et des opérateurs de services publics sur le territoire. Résultat : sur les 1 250 personnes interrogées, 56% étaient autonomes, 31% avaient un niveau de compétences insuffisant pour réaliser seuls des démarches administratives en ligne, et 13% n'utilisaient jamais Internet. Le diagnostic a aussi mis en avant l'importance des freins liés à la peur de se tromper ou au manque de maîtrise du langage administratif. Même les usagers à l'aise avec le numérique avaient besoin, pour 80% d'entre eux, de réassurance quant à l'utilisation des sites de l'administration française. Un diagnostic primordial pour les acteurs comme la CPAM, qui n'avait jusqu'à alors "aucune visibilité sur l'autonomie des usagers", admet Martine Normand-Grall, directrice des services à la clientèle et d'appui à la performance. Et celle-ci d'ajouter : « Jusqu'ici, quand on lançait un nouveau service, on croisait les doigts... mais il faut savoir que l'Assurance maladie ne rend aucun service en ligne obligatoire et assure un accompagnement dans tous ses accueils ».

En parallèle, pour mieux appréhender les forces vives du territoire, un travail de recensement et de cartographie des structures mobilisables dans le département (médiathèques, centres sociaux, agences des opérateurs de services publics, associations...) a été lancé. L'objectif ? Evaluer leurs capacités d'accompagnement, leur rôle et leurs modalités d'engagement au sein du réseau, ainsi que leurs besoins en termes de formation et d'outils. Si 70% des 143 structures interrogées recevaient déjà des demandes concrètes d'accompagnement numérique, la bonne surprise était ailleurs : les trois quarts d'entre elles ont exprimé le souhait de faire partie d'un réseau. « Les trois semaines d'enquêtes ont soudé l'équipe », raconte Jeannine Le Courtois. « Et nous avons réalisé que nous pouvions passer le cap ensemble. »



## EXPÉRIMENTER POUR MIEUX FÉDÉRER LES ACTEURS

Une fois cet état des lieux réalisé, deux réseaux pilotes ont vu le jour : un premier en zone urbaine, à Vannes, et un second en zone rurale, dans le pays de Ploërmel. De nombreux ateliers ont été organisés afin que les acteurs puissent apprendre à se connaître et commencent à imaginer les rôles de chacun. "Le fait de cheminer ensemble nous a permis de construire immédiatement des réponses concrètes". L'attention a aussi été portée aux outils nécessaires au bon fonctionnement du réseau.

L'ensemble des outils collaboratifs et des ressources pédagogiques à destination des « aidants numériques », sont aujourd'hui hébergés sur le site Les Bons Clics – au même titre que l'indicateur d'autonomie numérique, véritable "point de repère commun", insiste la directrice du développement social et de l'insertion du département, "qui évite de balancer les gens d'un guichet à l'autre en ayant l'impression de perdre du temps et d'en faire perdre aux autres."

## UNE OPPORTUNITÉ DE SE RÉINVENTER

Cette expérimentation a aussi permis d'ancrer la motivation des différents acteurs, et de les aider à se projeter dans les changements à venir : « Nous savons désormais que les travailleurs sociaux peuvent trouver de nouvelles manières d'exercer leurs métiers qui les enthousiasment. Un travailleur social a, par exemple, co-animé un atelier avec un bénévole d'Orange Solidarité, et un autre a décidé d'aller faire sa permanence à la médiathèque ». L'adjointe au maire de Vannes confirme : « Ce processus conduit à des changements de postures professionnelles : alors que, d'habitude, les professionnels du social travaillent face-à-face avec l'utilisateur, ils doivent aujourd'hui se mettre côte à côte, et aller jusqu'à lui

*laisser la souris et le clavier.* » Une transformation qui a nécessité « un vrai travail de pédagogie et de persuasion », admet Christine Penhouët. À la Maison de services au public (MSAP) de Grand Champ, l'évolution est en cours : « Avant, on dispensait, un savoir aujourd'hui, on accompagne. »

Et les professionnels du social ne sont pas les seuls à se réinventer. « Ça nous oblige à réinterroger nos façons de faire, notre langage et nos outils », affirme Béatrice Martellière, directrice de la CAF du Morbihan. Chez Médiacap, par exemple il a été décidé que chaque personne orientée par le biais du site Les Bons Clics pourrait bénéficier d'une intervention gratuite, même si leur service est d'ordinaire payant, explique Sophie Thebault, animatrice multimédia. « L'intérêt de cette démarche, c'est aussi de réfléchir à notre offre, de questionner le projet de service et les prestations », analyse Christelle Frossard, directrice du CCAS de Vannes. La jeune femme ne tarit pas d'éloges sur les ateliers de co-construction qui permettent, notamment, de « mieux comprendre qui fait quoi et comment ». Celle-ci réfléchit d'ailleurs aujourd'hui à faire évoluer les libellés des actions du CCAS de Vannes vers plus de clarté possible pour les usagers et les aidants qui les retrouveront sur la précieuse cartographie des offres du territoire sur la plateforme Les Bons Clics.



## **LE TOUT AU SERVICE DU PARCOURS USAGER**

Au-delà du numérique, de nouvelles synergies sont apparues sur le territoire. Sandrine Bernard, chargée de mission à la Direction Territoriale Pôle Emploi Morbihan est la première à s'en féliciter : « Aujourd'hui, grâce à ce réseau, un conseiller Pôle Emploi du Morbihan est en mesure d'orienter un demandeur d'emploi qui n'aurait pas de droits vers les outils Internet de la CAF et vers les structures qui pourront l'aider à faire une demande de RSA. » De quoi offrir une vraie « continuité dans l'accompagnement des usagers » qui continuera à se renforcer avec les sept réseaux locaux d'inclusion numérique actuellement en cours de déploiement dans le Morbihan.

