

# Repenser l'accès au droit à l'ère du numérique

Les effets de la dématérialisation administrative : entre opportunités et contraintes en zone ruraine

# En introduction...

## Un diagnostic qui a pour objectifs de :



**Comprendre les difficultés et les besoins des habitants, notamment des personnes âgées** pour réaliser leurs démarches administratives par internet



**Recenser et interroger les initiatives existantes** sur le territoire



**Proposer des pistes d'amélioration, des préconisations**

# Un territoire de 26 communes



*Carte du périmètre couvert par le diagnostic. Source : auteur, CD35, 2019.*

# Une méthodologie avant tout qualitative



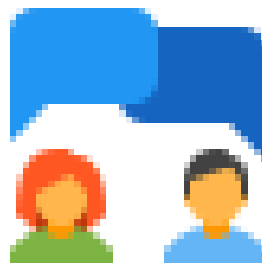
**Une soixantaine d'entretiens et/ou rencontres** : habitants de + 60 ans, élus, organismes d'action sociale, professionnels, associations, médiathèques, etc.



Environ **330 questionnaires** recueillis et analysés

# Une méthodologie génératrice d'échanges

« Pour faire remplir le questionnaire, je passais du temps chez les habitants, de 1 à 2h parfois ! Je me suis rendue compte qu'ils avaient eu des problèmes pour lesquels on aurait pu leur offrir une aide en mairie. Ça a créé du lien ! » (Entretien avec une adjointe au maire)



## 4 résultats principaux

- Le numérique, une opportunité d'accès au droit pour certains
- Des difficultés et des besoins multiples
- L'entourage, une ressource : entre apports et limites
- L'existence de solutions locales

# 1. Le numérique, une opportunité d'accès au droit pour certains

## 1.1. Une praticité et un gain de temps pour certains...

24h/24  
7j/7

Des démarches par internet adaptées au rythme de vie



Un gain de temps



Une suppression des déplacements vers les administrations



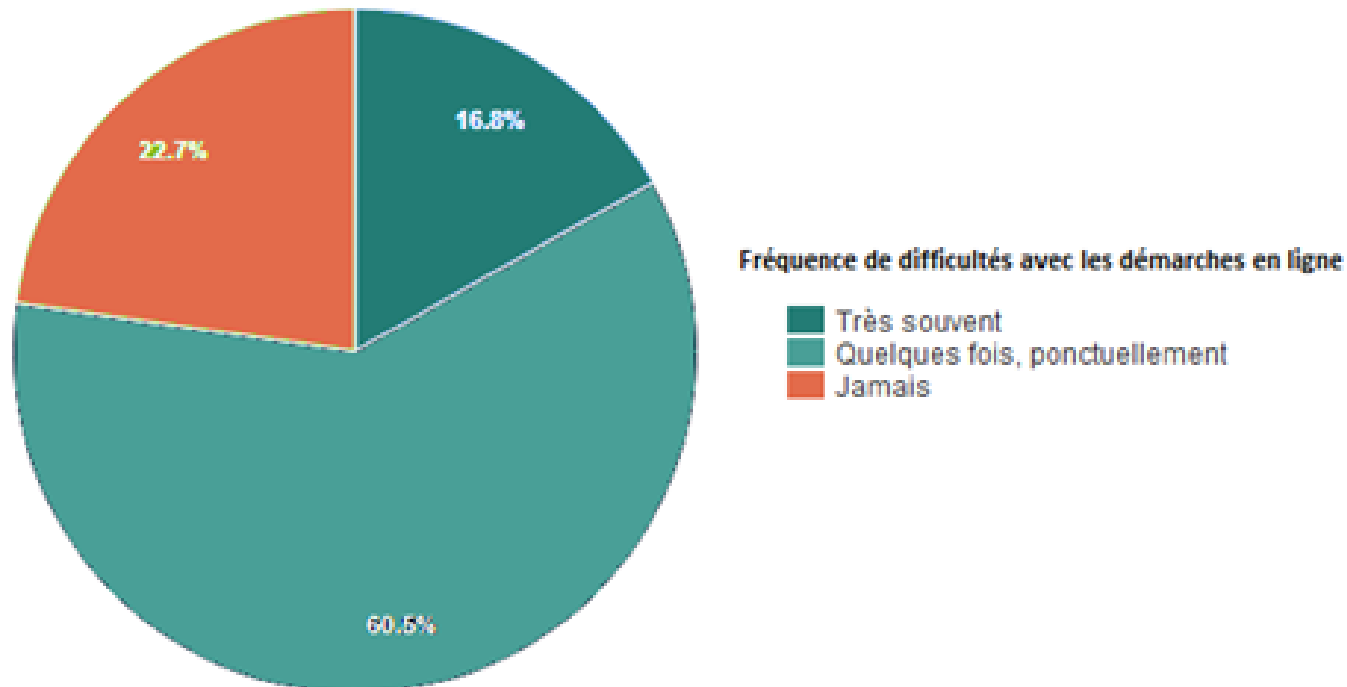
Une potentielle simplification de certaines démarches administratives



# 1. Le numérique, une opportunité d'accès au droit pour certains

## 1.2. ...Des difficultés persistantes pour d'autres

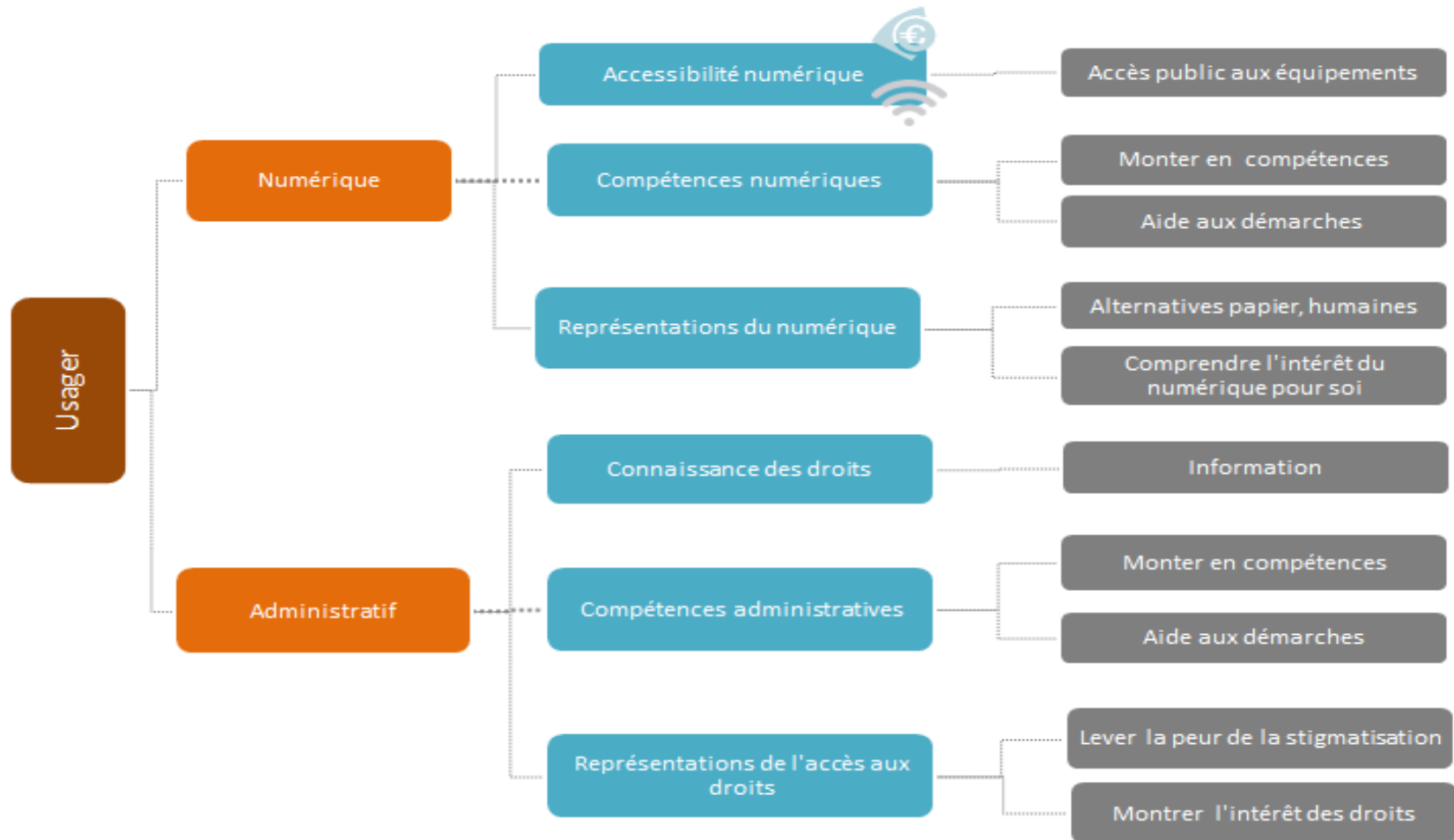
Répartition des enquêtés selon la **fréquence** déclarée de difficultés à réaliser une démarche en ligne



Source : résultats du questionnaire « Enquête habitants : votre opinion sur les démarches administratives par internet », 2019.

## 2. Des difficultés et des besoins multiples

### 2.1. Une notion de parcours d'accès au droit

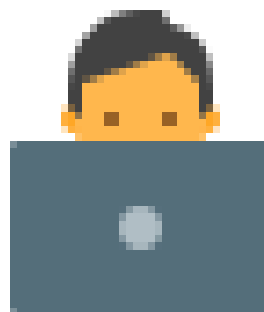


## 2. Des difficultés et des besoins multiples

### 2.2. L'apparition d'un nouveau public en risque de non-recours aux droits

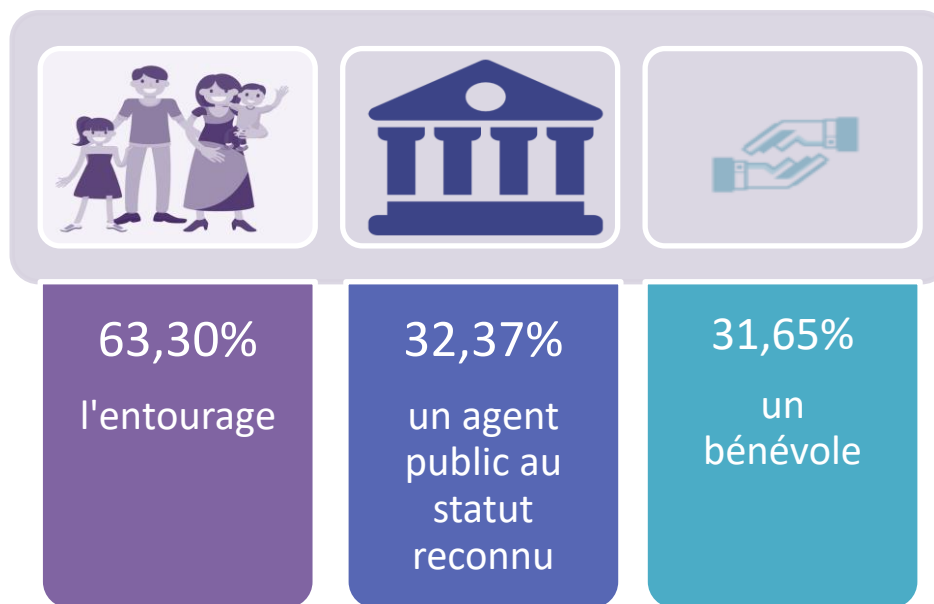
**14% des habitants** interrogés :

- se débrouillaient pour réaliser leurs demandes de droits au format papier
- et éprouvent aujourd'hui certaines difficultés pour les effectuer par internet.



### 3. L'entourage comme ressource mobilisée par les habitants Entre apports et limites de la pair-aidance

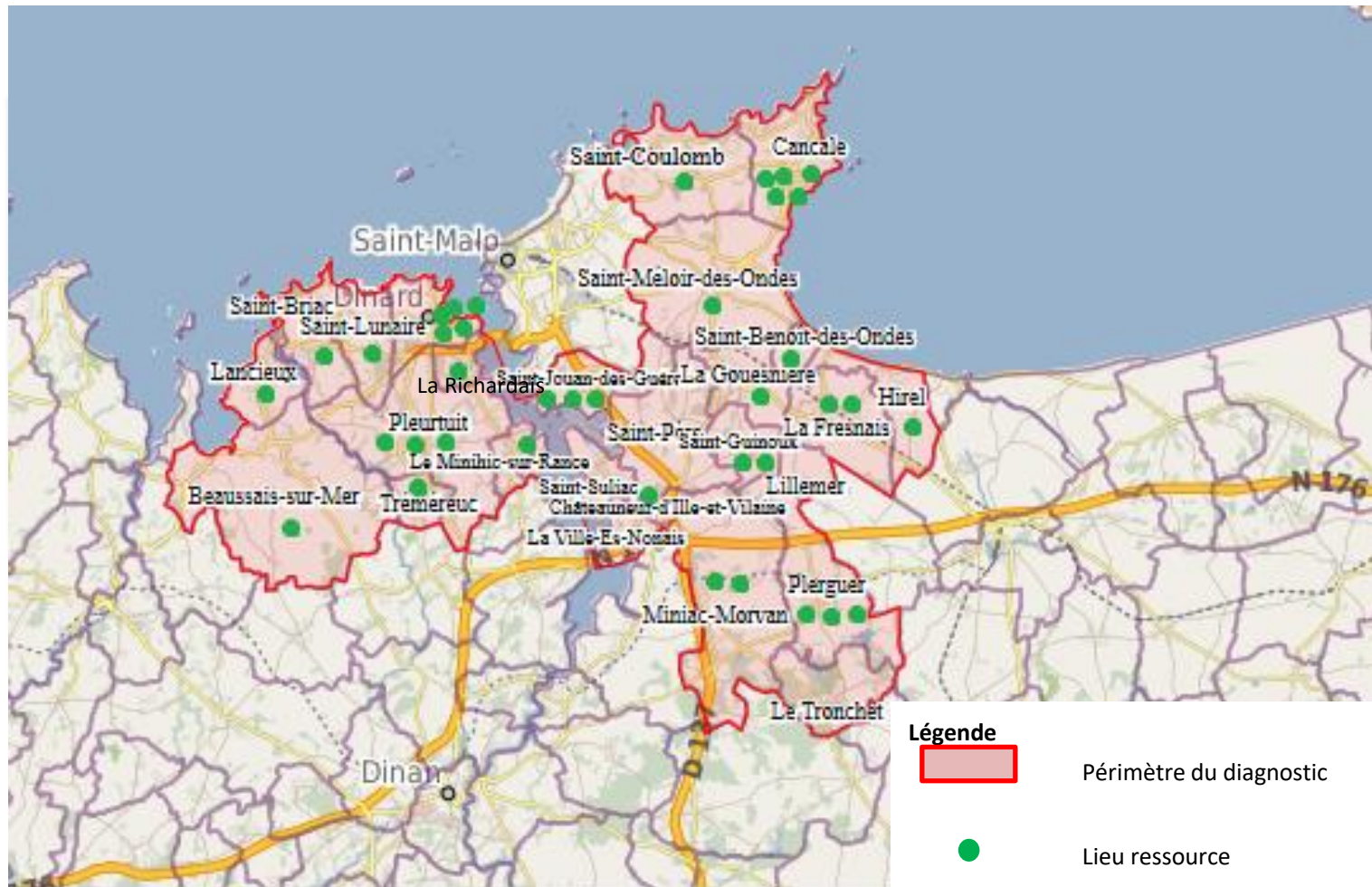
Pour être aidé dans vos démarches par internet, vous auriez confiance en :



Source : questionnaire « Enquête habitants : votre opinion sur les démarches administratives par internet », Conseil Départemental d'Ille-et-Vilaine, 2019.

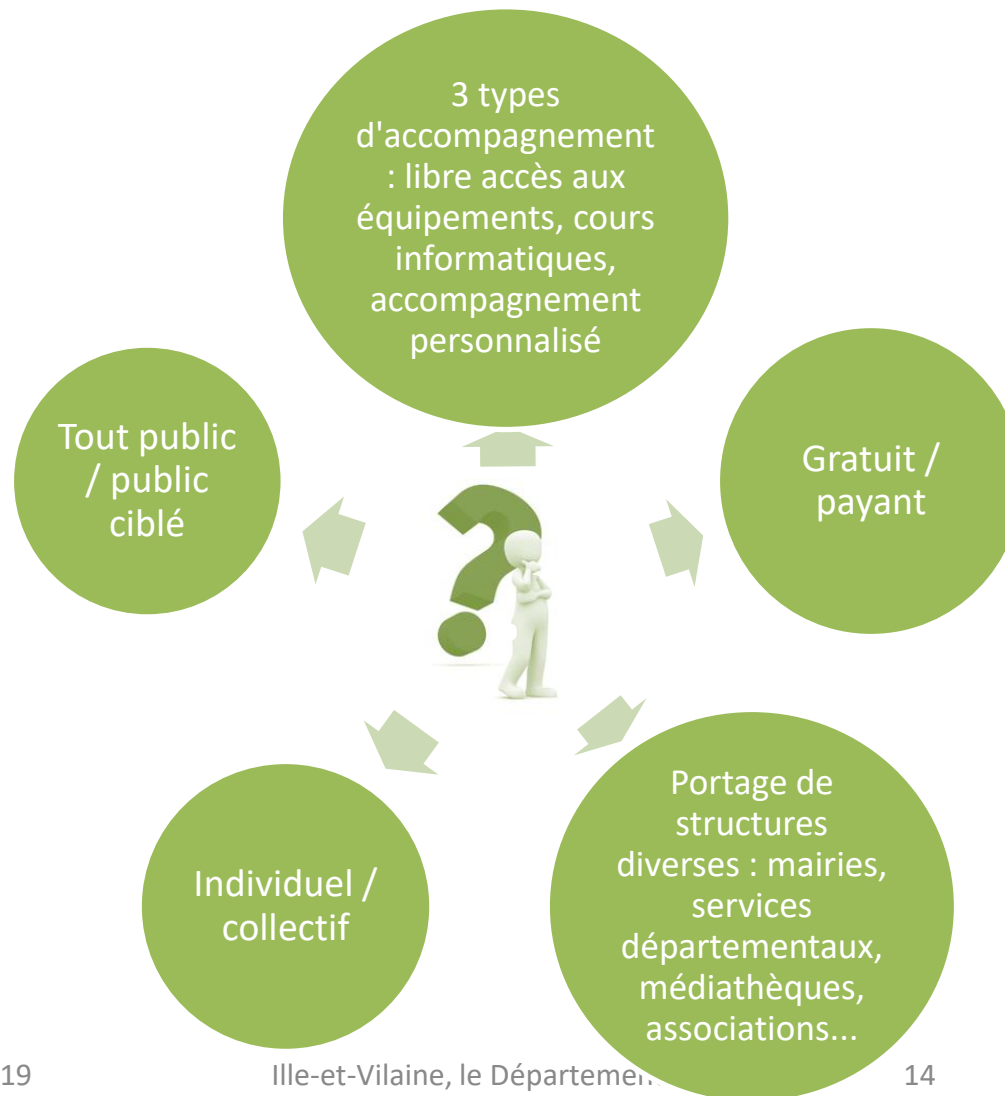
## 4. Des solutions existantes à l'échelle locale

### 4. 1. Une offre d'accompagnement multiple



## 4. Des solutions existantes à l'échelle locale

### 4. 2. Une offre multiple mais peu structurée



## 4. Des solutions existantes à l'échelle locale

### 4. 3. Une offre encore partielle



Un certain manque de places dans plusieurs cours informatiques



Des manques dans l'offre d'aide en accompagnement personnalisé aux démarches en ligne



Très peu de permanences entre les partenaires locaux et des organismes d'action sociale

## 4. Des solutions existantes à l'échelle locale

### 4.4. Un manque d'interconnaissance entre acteurs de l'accompagnement

« Il faudrait que tous les partenaires travaillent ensemble sur le sujet du numérique. Il n'y a pas forcément de temps, de réunions annuelles, où on se pose et où on parle de numérique. On ne se connaît pas. Il n'y a pas d'instance fédératrice » (entretien avec un organisme d'action sociale).

« J'ai appris l'existence du Point Accueil Emploi et maintenant je renvoie vers eux pour quelqu'un qui veut un espace pour un entretien Skype, ou j'ai le réflexe de penser au CCAS pour les démarches administratives. » (entretien avec une médiathécaire).



# Enjeux et préconisations

8 enjeux :

- 3 transversaux
- 5 thématiques

### 3 enjeux transversaux

Des enjeux transversaux à prendre en compte dans tout programme d'actions



Co-construire les actions



Evaluer les résultats



Prendre en compte les problématiques de mobilité

# 5 enjeux thématiques



Construire un cadre de travail partagé pour les acteurs locaux

CO-CONSTRUIRE  
UN RESEAU



Former les aidants numériques

SENSIBILISER ET  
OUTILLER



Accompagner les habitants dans leurs usages du numérique

COMPARER LES  
TYPES DE MSAP



Soutenir les initiatives locales

DÉVELOPPER LA  
PAIR-AIDANCE




Profiter de la dématérialisation pour repenser l'accès au droit

ASSOCIER LES  
HABITANTS

# Apports et limites des Maisons de Service au Public (MSAP)


## Les futures Maisons France Services



Présence des organismes  
d'action sociale en  
proximité

Accompagnement  
administratif et  
numérique

Liens de partenariat  
entre acteurs



Nécessité de penser la  
MSAP en itinérance pour  
toucher toutes les  
communes

## Discussion et échanges

Vos questions, vos  
remarques, vos  
commentaires