

En mars 2019, un diagnostic territorial a été engagé grâce au financement du Conseil Départemental d'Ille-et-Vilaine. L'objectif était de cibler les difficultés et les besoins de la population en matière d'accompagnement aux démarches administratives par internet.

Il en ressort que si la dématérialisation des démarches peut être source de praticité et de gain de temps dans plusieurs cas, voire d'amélioration des taux de recours aux droits, certains habitants peuvent parfois ressentir des difficultés dans leurs demandes de droits en ligne.

Ces difficultés et ces besoins en matière d'aide aux démarches administratives en ligne sont divers et nombreux : problèmes d'accessibilité aux équipements informatiques à cause d'un coût financier du matériel trop important ou d'une connectivité internet trop faible, manque de compétences clés nécessaires à l'utilisation des nouvelles technologies (c'est ce que l'on appelle l'illectronisme), difficultés dans l'apprentissage des usages numériques, sentiment de « contrainte forcée » des démarches administratives par internet, manque d'intérêt pour les pratiques numériques, etc. En conséquence, la dématérialisation des procédures administratives génère l'apparition d'un nouveau public présentant des difficultés d'accès aux droits. Il s'agit des personnes qui parvenaient sans souci à réaliser leurs démarches administratives au format papier, et qui n'étaient pas forcément habituées à demander de l'aide pour cela. Sur le territoire, la part de la population qui a déjà eu des difficultés face à une démarche en ligne mais qui n'exprime en même temps pas de problème particulier avec les procédures administratives au format papier est estimée à 14%.

Pour tenter de résoudre ces difficultés, des solutions d'accompagnement pour les démarches administratives numériques existent déjà au niveau local. Cette offre d'aide comprend des types d'accompagnement différents allant de la mise à disposition en libre accès d'outils numériques à des cours informatiques. Ces formes d'aide sont portées par des structures diverses : services du Département, mairies, associations, médiathèques, etc. Cependant, l'offre actuelle ne comble pas les besoins et la multiplicité des dispositifs de soutien peut créer un sentiment de confusion. Les partenaires et les habitants n'ont que peu connaissance de l'ensemble de ces actions. Si beaucoup de personnes âgées trouvent du soutien dans leur entourage, celles-ci notent aussi les limites de l'aide de leurs proches tandis que d'autres n'ont pas accès à cette ressource.

Ainsi, le diagnostic conclut à la nécessité de :

- coordonner et de structurer l'offre d'aide existante par la création de liens entre les partenaires
- compléter l'offre d'accompagnement existante
- définir des parcours d'accompagnement personnalisés en fonction des attentes et des compétences de chacun des usagers
- former les acteurs locaux rencontrant du public en difficulté dans les démarches d'accès aux droits

- soutenir les initiatives locales et associatives comme solution d'aide en proximité pour les personnes éprouvant à un moment donné des difficultés avec les usages du numérique
- repenser au niveau de chaque structure les démarches administratives pour les simplifier du point de vue des usagers