

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

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

Janvier 2020

Avant-propos

« Pays d'Ancenis : Améliorons l'accès aux services ! »

C'est avec ce slogan que la commission « Vie Sociale » du Conseil de Développement du Pays d'Ancenis¹ a choisi de s'intéresser cette fois-ci aux services sur le territoire de la COMPA (Communauté de communes du Pays d'Ancenis). Les travaux précédents portaient sur la jeunesse (autodiagnostic présenté en novembre 2012) et les personnes en situation de handicap (étude publiée en octobre 2016).

Fidèle au rôle attribué au Conseil de Développement qui est de contribuer, aux côtés des élus, à la réflexion sur les questions relatives à la vie des habitants et de faire des propositions d'actions, la vingtaine de membres qui composent cette commission a travaillé durant 3 années pour approfondir le sujet, rencontrer des acteurs de terrain, enquêter, débattre et émettre des préconisations.

Pourquoi avoir choisi ce thème ?

En 2017, le département et l'Etat ont présenté un « Schéma territorial d'amélioration de l'accessibilité des services au public »². L'ambition est vaste puisqu'il s'agit de s'intéresser tout autant aux services sociaux, aux services marchands qu'à l'emploi, la santé, l'éducation ou l'habitat. La contribution des territoires à la réflexion est encouragée. Dans le même temps, le Pays d'Ancenis vit des bouleversements structurels avec la création de plusieurs communes nouvelles qui font parfois craindre aux habitants un éloignement des services publics. Enfin, de nombreuses réactions se font entendre depuis quelques années face à la fermeture des guichets, à l'accélération des procédures numériques en lieu et place d'un accueil physique des usagers.

Parallèlement, dans le Pays d'Ancenis comme dans de multiples territoires de notre pays, les personnes en situation de fragilité sont de plus en plus nombreuses. Elles peuvent être isolées, âgées, en situation de handicap, migrantes, privées d'emploi depuis longtemps ou vivant de petits boulots peu rémunérateurs, en rupture familiale. Elles cumulent parfois plusieurs de ces difficultés. Des associations locales (Restos du cœur, Conférence St Vincent de Paul, Petit chariot de Galerne, Secours catholique...) leur viennent en aide au quotidien et nous alertent sur cette précarité grandissante, mais aussi sur la vulnérabilité de ces personnes, qui sont en situation d'exclusion plus ou moins forte. Toutes ces personnes ont besoin de services proches et efficaces, il convient de s'intéresser particulièrement à ceux qu'on appelle aujourd'hui les "invisibles", ces personnes qui ne demandent pas d'aides sociales auprès des administrations et restent donc inconnues des administrations.

Les membres de la commission « Vie Sociale » ont donc décidé de s'emparer de ce sujet pour prendre le temps d'observer la situation sur le Pays d'Ancenis et dessiner les pistes d'amélioration possibles.

Comme le sujet est très vaste, il a rapidement été décidé que l'accent serait porté prioritairement sur **la dématérialisation des services**. Ce thème est en effet revenu de façon récurrente dans les échanges préalables et le désarroi de nos concitoyens devant cette évolution majeure est très palpable.

¹ Voir présentation du Conseil de Développement en annexe page 55

² Ce schéma est disponible au lien suivant :

<http://www.loire-atlantique.gouv.fr/content/download/27595/196857/file/Diagnostic%202017.pdf>

Au plus près du terrain

La commission n'est pas composée d'experts mais d'habitants du Pays d'Ancenis ayant de l'intérêt pour le bien commun et des expériences professionnelles, associatives ou politiques très diverses. Tout naturellement, ceux-ci se sont d'abord tournés vers les acteurs de terrain (Service Solidarité du Conseil Départemental, Maisons de Services Au Public, Espace Multimédia de la COMPA, municipalités, associations formatrices...) pour les auditionner et se faire une première idée de l'état des lieux et des enjeux. Ces constats se sont enrichis des apports d'études nationales.

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

Un outil pour contribuer au mieux-vivre ensemble

Le but de la présente étude est de cerner les points positifs de l'évolution en cours mais aussi de pointer ses limites et les dysfonctionnements majeurs.

L'objectif affiché par l'Etat à travers la révolution numérique : « Trouver les moyens de gagner en autonomie, avoir la capacité d'agir, d'entreprendre et de choisir sa vie » n'est manifestement pas atteint pour tous nos concitoyens, loin de là. Aujourd'hui, ce sont en particulier les plus fragiles d'entre nous qui sont victimes de la « fracture numérique ».

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

Cela nécessite une prise de conscience des décideurs et des actions résolues afin de garantir une réelle égalité de tous sur l'ensemble du territoire.

C'est avec le désir d'améliorer la vie concrète des habitants que nous présentons donc cette étude. Nous espérons qu'elle trouvera un écho positif.

**Les membres de la commission « Vie Sociale »
du Conseil de Développement du Pays d'Ancenis**

Nous remercions chaleureusement tous les partenaires qui nous ont aidés à élaborer cette étude et tous les habitants du Pays d'Ancenis qui ont pris le temps de répondre à notre questionnaire et nous faire des propositions.

Un merci tout particulier aux animatrices successives du Conseil de Développement, Claire Hamon puis Amalia Ghémard, qui ont été les chevilles ouvrières de tout ce travail.

Table des matières

Avant-propos	2
1. Une dématérialisation qui pose question	5
1.1 Le contexte : moins de guichets, plus de démarches en ligne.....	5
1.1.1. La situation en Pays d'Ancenis	5
1.1.2. Et ce n'est que le début	6
1.2. Une enquête qui révèle de sérieux problèmes.....	8
1.2.1. L'enquête du Conseil de Développement : qui a répondu ?	8
1.2.2. Aisance avec Internet.....	9
1.2.3. Accès à Internet	10
1.2.4. Supports d'accès à Internet	11
1.2.5. Utilisations d'Internet	12
1.2.6. Démarches administratives (moyens utilisés)	13
1.2.7. Démarches administratives (ressentis).....	14
1.2.8. Services en ligne utilisés.....	17
1.2.9. Pas de démarches en ligne pour certains	18
1.2.10. Types de difficultés rencontrés	19
1.2.11. Recours en cas de difficultés.....	20
1.2.12. Que de renoncements !	21
1.2.13. Quand les habitants du Pays d'Ancenis s'expriment... ..	22
1.2.14. Zoom sur l'impact de la variable « âge »	24
1.2.15. Synthèse.....	25
1.3. Un accompagnement des publics actuellement insuffisant	27
1.3.1. Au niveau local (Pays d'Ancenis) : quelques initiatives.....	27
1.3.2. Au niveau national : un début de prise de conscience	31
2. Des pistes d'amélioration	35
2.1. Besoins et propositions émis par les habitants du Pays d'Ancenis	35
2.1.1. Besoins pour faciliter l'accès aux services publics	35
2.1.2. Propositions pour améliorer l'accès aux services publics.....	37
2.2. Les préconisations du Conseil de Développement du Pays d'Ancenis	38
2.2.1. Premier groupe de préconisations : accompagner.....	39
2.2.2. Deuxième groupe de préconisations : faciliter l'accessibilité et former	44
2.2.3. Troisième groupe de préconisations : simplifier et communiquer.....	50
Pour que « conclusion » rime avec « résolution »... :	53
Annexes.....	55

1. Une dématérialisation qui pose question

1.1 Le contexte : moins de guichets, plus de démarches en ligne

1.1.1. La situation en Pays d'Ancenis

Il a été dressé un panorama concernant les principaux services au public sur le Pays d'Ancenis existant en 2019 (correspondant à ceux listés dans la question « concernant les démarches administratives : si vous utilisez des services en ligne, indiquez lesquels » de l'enquête menée par le Conseil de Développement – cf partie 1.2 du présent rapport).

Cette étude détaillée (disponible en annexe) fait ressortir différents éléments.

Certaines démarches se font désormais **obligatoirement en ligne** : déclaration de revenus pour les Impôts, demande de carte grise, inscription pour les cars scolaires Aléop, inscription à Pôle Emploi, déclaration de revenus professionnels à la MSA, certaines démarches CAF (aide au logement étudiant, prime d'activité)... D'autres démarches peuvent s'effectuer tant en ligne qu'à guichet, mais l'éloignement des guichets (cf ci-dessous) peut rendre Internet quasiment indispensable. Enfin, pour quelques autres démarches, l'accès physique reste incontournable : la Poste pour l'envoi de courriers ou colis (même si certains services en ligne permettent ne plus se déplacer pour tout), les rendez-vous en mairie pour Passeport et Carte d'Identité (pour lesquels un formulaire peut être pré-rempli en ligne et des rendez-vous pris sur Internet, mais il faut toujours se déplacer en mairie pour le relevé d'empreinte et récupérer en main propre la pièce d'identité).

Les **guichets/permanences proposés** par ces services au public peuvent aider à faire ces démarches en ligne ou permettre d'accomplir ces démarches de manière alternative. Mais ils ne sont pas toujours nombreux en Pays d'Ancenis. En effet, en dehors de l'aide possible par les MSAP (Maisons de Services au Public) de Riaillé et Ingrandes-Le Fresne sur Loire, certains services au public ne sont accessibles qu'à Nantes ou lors de rares permanences dans le Pays d'Ancenis (CAF, MSA, CARSAT, Assurance Maladie, Aléop), d'autres services ne sont accessibles qu'à Ancenis-Saint-Géréon (Pôle Emploi, Impôts, préfecture pour cartes grises, guichet SNCF, à Ancenis-Saint-Géréon et Saint-Mars la Jaille uniquement pour les cartes d'identité et passeports). Enfin, d'autres services sont plus décentralisés : La Poste (partout sauf dans quelques communes), Banques (13 communes sur 20 en sont toutefois dépourvues et certaines enseignes ne sont présentes qu'à Ancenis).

Quand bien même des guichets ou permanences existent, ces différents **services au public « physiques »** du Pays d'Ancenis sont accessibles pour la plupart uniquement la semaine et fermés en soirée et le midi, ce qui rend leur accès compliqué pour les habitants ayant un emploi. Il existe même certains services présents sur le territoire uniquement sous forme de permanences, c'est-à-dire sur des créneaux jours/horaires très restreints.

Certains services au public du Pays d'Ancenis ont également connu ces dernières années des **réductions d'horaires** (notamment le guichet de la gare d'Ancenis, avec une baisse de 50 % au 1/01/19) voire des **fermetures** (2 agences du Crédit Mutuel).

Il est donc souvent nécessaire pour les habitants du Pays d'Ancenis de se **déplacer en dehors de leur commune**, sur Ancenis-Saint-Géréon le plus souvent ou à des permanences décentralisées, voire à Nantes pour accéder à un guichet de tel ou tel service public. Cela peut être compliqué pour certains habitants (qui ne conduisent pas, ont des problèmes de santé etc.).

Pour se faire aider sans se déplacer, la plupart des services au public proposent un **contact téléphonique**. Mais celui-ci est parfois surtaxé (CAF, CARSAT, Assurance Maladie, tandis que ceux de Pôle Emploi, ANTS et SNCF l'étaient encore récemment). Certains de ces numéros ne sont pas du tout mis en avant sur le site du service concerné (Impôts, Pôle Emploi), peut-être pour dissuader les appels ? Les horaires auxquels il est possible de s'entretenir avec un humain (et pas seulement une boîte vocale) sont souvent réduits : pas le midi/soir/samedi pour la MSA, en journée et le midi mais pas le soir/samedi pour CAF, CARSAT, Assurance Maladie. TER SNCF et ANTS (pour carte grise) se distinguent avec des numéros joignables le samedi matin ou le samedi toute la journée, et le soir jusqu'à 19 ou 20h. Les horaires de certains services téléphoniques ne sont pas précisés (peut-être uniquement pendant les heures ouvrées).

Par ailleurs, plusieurs services au public détaillent un peu par écrit **comment utiliser leur site** et/ou accomplir telle ou telle démarche (tutoriels, vidéos, foires aux questions...) et la CAF propose un tchat d'aide en ligne mais avec un robot...

1.1.2. Et ce n'est que le début

Selon l'observatoire de la qualité des services numériques (lancé en 2019) qui recense 250 démarches phares de l'État, 67% d'entre elles peuvent actuellement être réalisées par voie électronique (chiffre de mai 2019).

Le Premier Ministre Édouard Philippe a lancé le 13 octobre 2017, le programme "Action Publique 2022" aux côtés de Gérald Darmanin (ministre de la fonction publique) et de Mounir Mahjoubi (secrétaire d'Etat au numérique). Dans ce programme, une des priorités est la « transformation numérique des administrations », avec pour objectif de parvenir à 100 % de services publics dématérialisés à horizon 2022.

Fin 2018, suite au deuxième Comité interministériel de la transformation publique, le Premier ministre a annoncé la dématérialisation de nouvelles démarches : ordonnances médicales (expérimentation en 2019), inscription sur les listes électorales (en 2019), inscription scolaire dans les collèges et lycées (d'ici 2020), création d'entreprise (en 2021), etc.

Le Gouvernement souhaite que ce vaste mouvement de dématérialisation ne concerne pas seulement les démarches administratives encadrées par l'Etat, mais aussi les démarches de toute administration (collectivité locale etc.). Pour cela, le secrétaire d'État au Numérique a inauguré en mars 2018 le site « démarches-simplifiées.fr » qui doit permettre à toute administration de dématérialiser des démarches administratives « rapidement et sans frais ». Concrètement, ce site propose quatre outils aux administrations : un générateur de formulaire (capable de créer des pages sans aucun développement informatique), une messagerie intégrée (entre usager et agent), un dossier en ligne partageable entre plusieurs administrations et l'intégration des « briques » FranceConnect (afin que les internautes puissent se connecter avec un même identifiant et mot de passe pour toutes les administrations).

S'il n'est pas annoncé que la voie dématérialisée sera l'unique moyen pour réaliser ces démarches, il est probable que les possibilités de les réaliser à un guichet, par courrier, par téléphone soient réduites en parallèle. En effet, les arguments officiels du Gouvernement en faveur de cette dématérialisation à 100 % sont « pour les usagers : améliorer la qualité des services publics en travaillant à la simplification et la numérisation des procédures administratives. », « pour les agents publics : leur offrir un environnement de travail modernisé », « pour les contribuables : accompagner la baisse des dépenses publiques, avec un objectif assumé de moins 3 points de PIB d'ici 2022 ». Si cela n'est pas dit clairement, il est probable que pour atteindre cet objectif de baisse des dépenses

publiques, l'argent investi dans la mise en place des démarches s'accompagne d'une baisse des crédits alloués aux autres façons de réaliser ces démarches.

Bref, nous ne sommes certainement qu'au début d'un mouvement généralisé !

1.2. Une enquête qui révèle de sérieux problèmes

1.2.1. L'enquête du Conseil de Développement : qui a répondu ?

De début juin à mi-septembre 2019, les membres de la commission vie sociale du Conseil de Développement ont réalisé une enquête auprès des habitants du Pays d'Ancenis pour avoir leur ressenti concernant les démarches administratives à réaliser sur Internet.

Un questionnaire avait été patiemment élaboré et testé par les membres (voir en annexe).

6200 exemplaires papiers du questionnaire ont été diffusés : 5 000 par les communes (dans leurs points d'accueil ou par courrier postal avec leur bulletin municipal), 1 200 pour différentes structures via les membres du Conseil de Développement. A cela s'ajoutent les impressions faites par certaines structures elles-mêmes et des diffusions mails/web.

Cette enquête a permis de recueillir 539 réponses, cela représente environ 1 % de la population adulte du Pays d'Ancenis.

2/3 des réponses ont été recueillies sous format papier, 1/3 par Internet (formulaire en ligne ou envoi par mail d'un scan du questionnaire rempli).

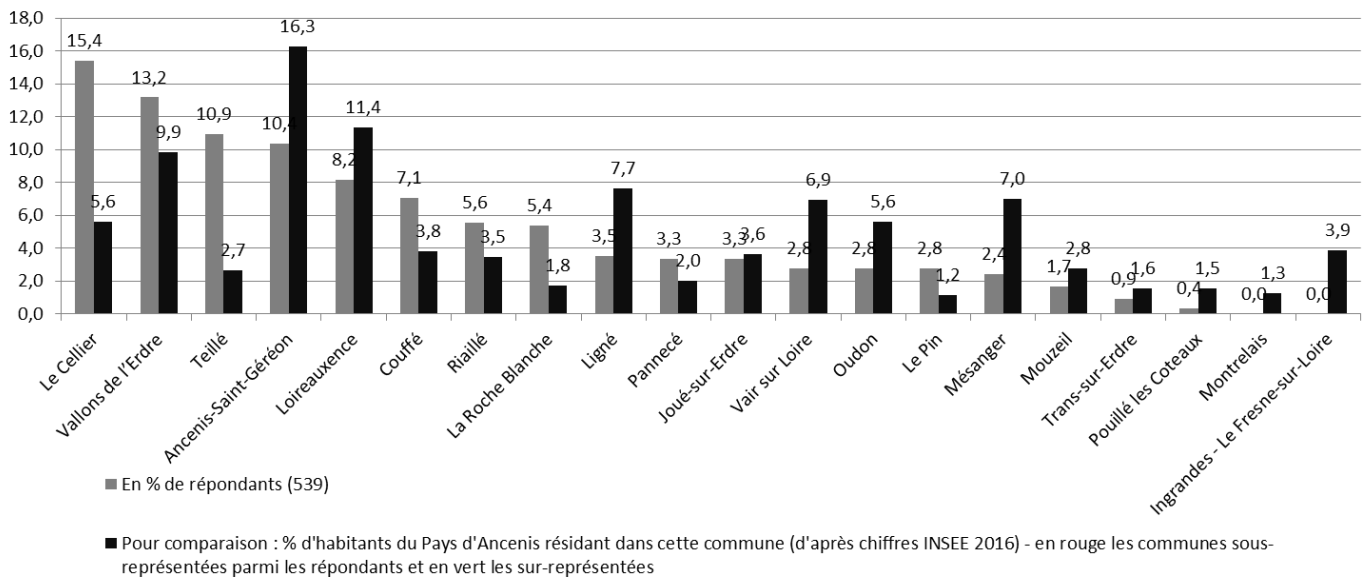
Peu de répondants avaient déjà été interrogés sur le sujet (6% seulement dont 3 % par le questionnaire GRAIN conduit notamment par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie du 44).

L'âge des répondants est le suivant :

	En nombre	En % de répondants (539)
Moins de 20 ans	2	0,4
20-39 ans	85	15,8
40-59 ans	125	23,2
60-69 ans	123	22,8
70 ans et plus	204	37,8
TOTAL	539	100,0

Ainsi, on voit que les plus âgés sont sur-représentés parmi les répondants et par rapport à la place qu'ils occupent réellement dans la population du Pays d'Ancenis (ce qui est probablement lié au mode de passation des questionnaires, les clubs des aînés ayant été un relais important). En effet, en 2016, 31 % de la population adulte du Pays d'Ancenis avait plus de 60 ans contre 46 % des répondants à cette enquête.

Mais il y a eu un assez grand nombre de réponses pour chaque classe d'âge (sauf la tranche trop réduite des « moins de 20 ans », qui sera donc regroupée dans l'analyse avec celle des 20-39 ans), ce qui permet d'avoir des résultats significatifs lors de l'analyse des réponses de chaque classe d'âge.



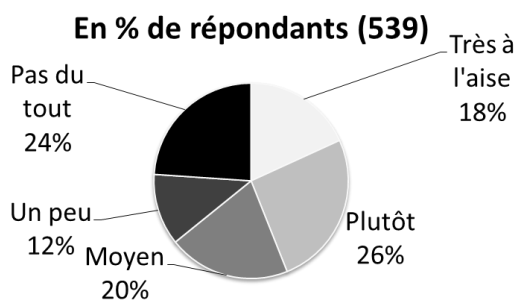
Comme le montre le graphique ci-dessus, les répondants représentent moyennement bien le territoire (certaines communes étant sur-représentés et d'autres sous-représentées parmi les répondants). Toutefois, le lieu d'habitation a probablement peu d'impact sur les types de réponses données (si les répondants de telle commune sont moins à l'aise avec Internet, c'est peut-être plus du fait de leur moyenne d'âge que de leur lieu d'habitation).

Ces disparités sont probablement liées aux modes de diffusion du questionnaire :

- Les habitants du Cellier, de Couffé, La Roche Blanche, et Le Pin sont sur-représentés, car il s'agit de 4 communes où les municipalités ont souhaité diffuser le questionnaire avec le bulletin municipal dans les boîtes aux lettres de tous leurs habitants (cette proposition avait été faite à toutes les communes et les impressions pouvaient être réalisées par le Conseil de Développement).
- Les habitants de Riaillé, du Teillé et des Vallons de l'Erdre sont sur-représentés, car des membres du Conseil de Développement implantés dans ces secteurs y ont diffusé un très grand nombre de questionnaire.
- En revanche, les habitants de Ingrandes - Le Fresne-sur-Loire et Montrelais ne comptent aucun répondant (les communes n'ayant pas souhaité relayer le questionnaire et les membres ayant eu du mal à y mobiliser des relais locaux).

1.2.2. Aisance avec Internet

Une question de l'enquête du Conseil de Développement était « Vous sentez-vous à l'aise avec Internet ? », les réponses ont été les suivantes :



En % de répondants de la classe d'âge concernée				
	Moins de 20 ans et 20-39 ans	40-59 ans	60-69 ans	70 ans et plus
Très à l'aise	47	21	17	5
Plutôt	43	40	24	11
Moyen	5	18	29	23
Un peu	1	12	15	15
Pas du tout	5	10	15	47
TOTAL	100	100	100	100

Parmi les répondants de l'enquête, le degré d'aisance avec Internet décroît nettement avec l'âge. Toutefois, tous les répondants ne correspondent pas à cette tendance générale : des répondants de moins de 40 ans sont peu ou pas du tout à l'aise avec Internet (et il ne faut pas les oublier), tandis qu'à l'inverse certains "70 ans et plus" sont très à l'aise ou plutôt à l'aise avec Internet.

Au niveau national : D'après le Gouvernement en 2019, 13 millions de français sont « éloignés du numérique ». Il s'agit pour moitié de personnes ne se connectant jamais à Internet, et pour l'autre moitié d'internautes se sentant mal à l'aise dans leur utilisation d'Internet (près d'1/3 d'entre eux ne dispose pas d'adresse mail et les 3/4 ne font pas leurs démarches administratives en ligne).

Pour parler de ces 13 millions de personnes, 2 expressions sont assez souvent utilisées :

- *La « fracture numérique » : la société étant fracturée entre ceux qui maîtrisent le numérique et les autres, avec l'idée que cela ces derniers se retrouvent « exclus de la société » et que cette non maîtrise d'ajoute souvent à d'autres difficultés sociales. Tout étant mis en œuvre pour inciter la population à utiliser de plus en plus les services numériques, cela accroît chez ces personnes le sentiment d'exclusion.*
- *L'illectronisme : utilisé pour la première fois par Lionel Jospin en 1999 ce terme transpose le concept d'illettrisme pour désigner la difficulté à utiliser Internet dans la vie de tous les jours.*

Le Syndicat de la Presse Sociale dans un livre blanc sur l'illectronisme publié en juin 2019 explique préférer le second terme car, pour lui, la population n'est pas divisée en 2 blocs nets : « les difficultés concernent aussi bien un cadre supérieur qui n'arrive pas à réaliser une formalité – mais saura se faire aider par un proche – que la personne âgée isolée qui remplissait sans problème sa déclaration d'impôt jusqu'à sa dématérialisation ou encore un jeune de 25 ans très à l'aise sur les réseaux sociaux mais incapable de remplir un formulaire administratif. Et elle est présente aussi bien dans les villes que dans les campagnes. »

Dans un rapport parlementaire d'octobre 2019 sur l'accès aux services publics dans les territoires ruraux, il est rappelé que « deux tiers des actifs occupés utilisent aujourd'hui un ordinateur au travail (chiffre du Baromètre numérique CREDOC 2017) : on peut supposer que cet usage fréquent leur permet d'être relativement à l'aise avec les outils informatiques. Toutefois, les députés Jean-Paul Dufrègne et Jean-Paul Mattei pointent dans ce rapport que cela signifie aussi qu'un tiers des actifs occupés n'utilisent pas d'ordinateur au travail et il y a aussi des adultes ne travaillant pas ou plus, soit une part non négligeable de français potentiellement plus éloignés du numérique.

1.2.3. Accès à Internet

Une question de l'enquête du Conseil de Développement était « Disposez-vous d'un moyen d'accès à Internet ? », les réponses ont été les suivantes :

15 % des répondants de l'enquête du Conseil de Développement n'ont aucun accès à Internet et 3 % des répondants n'ont accès à Internet que chez des proches et/ou dans un lieu public, soit une part non négligeable des répondants.

Les autres (81 %) ont accès à Internet à leur domicile ou par smartphone (avec parfois en complément un accès possible par d'autres moyens : chez des proches / dans un lieu public).

On constate une forte corrélation avec l'âge : 33 % des « 70 ans et plus » n'ont aucun accès, contre 7 % des 60-69 ans, 5 % des 40-59 ans et 1 % des 18-39 ans.

De manière logique, 95 % de ceux n'ayant aucun accès à Internet se disent « pas du tout à l'aise avec Internet ». Mais parmi ceux ayant Internet à leur domicile ou sur smartphone 47 % ont un degré d'aisance compris entre « moyen » et « pas du tout » : avoir un équipement ne suffit pas.

Au niveau national (selon le baromètre numérique 2018 du CREDOC) : 86 % des Français de 12 ans et plus disposent d'une connexion Internet fixe à domicile en 2018. En 2005, ils n'étaient que 36 %. Comme pour le Pays d'Ancenis, l'âge est le principal déterminant : 19 % des 60-69 ans et 31 % des « 70 ans et plus » n'ont pas de connexion Internet au niveau national en 2018.

Le baromètre numérique 2018 du CREDOC comprenait des questions sur le niveau de diplômes et le niveau de revenu et des croisements statistiques ont donc pu être faits sur ce sujet : ils montrent que le niveau de revenu et surtout le niveau de diplômes sont déterminants, mais beaucoup moins que l'âge. Ainsi en 2018 : 95 % des diplômés du supérieur ont une connexion Internet tandis que seuls 57% des non diplômés en ont une, et 96 % de la population à hauts revenus a Internet, contre 77 % de la population à bas revenus.

Le CREDOC interrogeait également les personnes sur leur fréquence de connexion à Internet (quel que soit le mode ou le lieu de connexion, y compris sur téléphonie mobile). Ainsi, en 2018, 80 % des français de 12 ans et plus se connectent tous les jours. L'âge est là aussi déterminant : seuls 63 % des 60-69 ans et 45 % des 70 ans et plus se connectent à Internet tous les jours.

1.2.4. Supports d'accès à Internet

Une question de l'enquête du Conseil de Développement était « Sur quel(s) support(s) disposez-vous d'une connexion Internet ? », les réponses ont été les suivantes :

	En nombre	En % de répondants (539)
Ordinateur uniquement	168	31
Tablette numérique uniquement	9	2
Smartphone uniquement	15	3
A l'aide de plusieurs supports (ordinateur et/ou tablette et/ou smartphone)	254	47
Aucun moyen	93	17
TOTAL	539	100

17 % des répondants de l'enquête du Conseil de Développement n'ont aucun équipement.

Qui sont les détenteurs de tablettes et smartphones (qui sont des moyens a priori moins adaptés à la réalisation de démarches en ligne) ?

- Les personnes répondant avoir uniquement une tablette ne sont que des personnes de 70 ans et plus.
- Quant aux répondants déclarant avoir uniquement un smartphone, il s'agit de personnes de tous types de classes d'âges (toutefois les « plus de 70 ans » sont sous-représentés parmi eux, tandis que les « 40-59 ans » sont sur-représentés).

Au niveau national (selon le baromètre numérique 2018 du CREDOC) :

En 2018, 7 % des français de « 12 ans ou plus » n'a ni ordinateur, ni smartphone, ni tablette.

A contrario, 78 % des français de 12 ans et plus ont un ordinateur (soit une légère baisse par rapport au pic de 83 % atteint en 2013), 41 % une tablette (en 2011 ils n'étaient que 4 %) et 75 % un smartphone (ce chiffre est en hausse constante, en 2011 ils n'étaient que 17 %).

1.2.5. Utilisations d'Internet

Une question de l'enquête du Conseil de Développement était « Quelle(s) utilisation(s) avez-vous d'Internet ? », les réponses ont été les suivantes :

	En nombre	En % de répondants (539)
Contact avec mes proches et amis	375	70
Démarches administratives	321	60
Recherche d'informations	374	69
Loisirs	249	46
Achats	227	42
Autre	31	6
Aucune (pas d'accès à Internet)	92	17
TOTAL	1546	287

N.B : Un même répondant pouvait choisir plusieurs réponses, c'est pourquoi le total excède 100 %.

60 % des répondants déclarent utiliser Internet pour des démarches administratives.

On constate une forte corrélation avec l'âge et le degré d'aisance avec Internet :

	% de répondants de cette classe d'âge déclarant utiliser Internet pour effectuer des démarches en ligne
"moins de 20 ans" et "20-39 ans"	89,7
40-59 ans	79,2
60-69 ans	67,5
70 ans et plus	29,9

	% de répondants de ce niveau d'aisance déclarant utiliser Internet pour effectuer des démarches en ligne
Très à l'aise	98,0
Plutôt	89,2
Moyen	60,6
Un peu	29,7
Pas du tout	12,4

Au niveau national (selon le baromètre numérique 2018 du CREDOC) : 65 % des français utilisent Internet pour réaliser leurs démarches administratives ou fiscales. Parmi la population qui se connecte à Internet (quotidiennement ou plus rarement), seuls 73 % ont accompli une démarche administrative sur Internet au cours des 12 derniers mois. Là encore, avoir une connexion Internet ne suffit pas.

1.2.6. Démarches administratives (moyens utilisés)

Une question de l'enquête du Conseil de Développement était « Actuellement, comment effectuez-vous vos démarches administratives ? », les réponses ont été les suivantes :

	En nombre	En % de répondants (539)	Précisions
Souvent en ligne (sur Internet)	291	54	
Je me déplace dans au guichet ou dans un point relais	236	44	
Je demande de l'aide dans mon entourage ou à un professionnel	169	31	Certains précisent : Mes enfants, Assistante sociale. Plus rarement : Mairie, MSAP, Espace Multimédia
Autre	41	8	Courrier postal et téléphone...
TOTAL	737	137	

	% de répondants de cette classe d'âge n'ayant pas coché "souvent en ligne"
"moins de 20 ans" et "20-39 ans"	8,0
40-59 ans	30,4
60-69 ans	39,8
70 ans et plus	75,5

	% de répondants de ce niveau d'aisance n'ayant pas coché "souvent en ligne"
Très à l'aise	3,1
Plutôt	10,1
Moyen	47,7
Un peu	85,9
Pas du tout	96,1

On constate une nette corrélation avec l'âge et le degré d'aisance : les plus âgés et les moins à l'aise constituent des publics « dépendants » des guichets ou d'une aide extérieure.

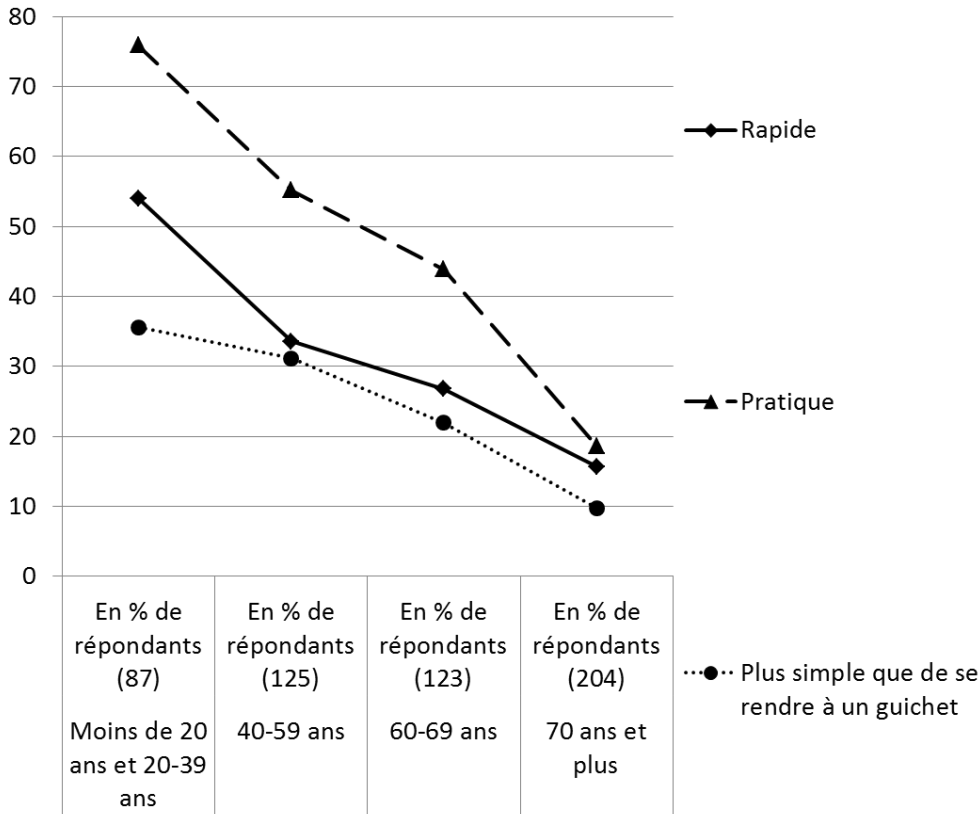
1.2.7. Démarches administratives (ressentis)

Une question de l'enquête du Conseil de Développement était « Les démarches administratives sur Internet, vous trouvez cela : », les réponses ont été les suivantes :

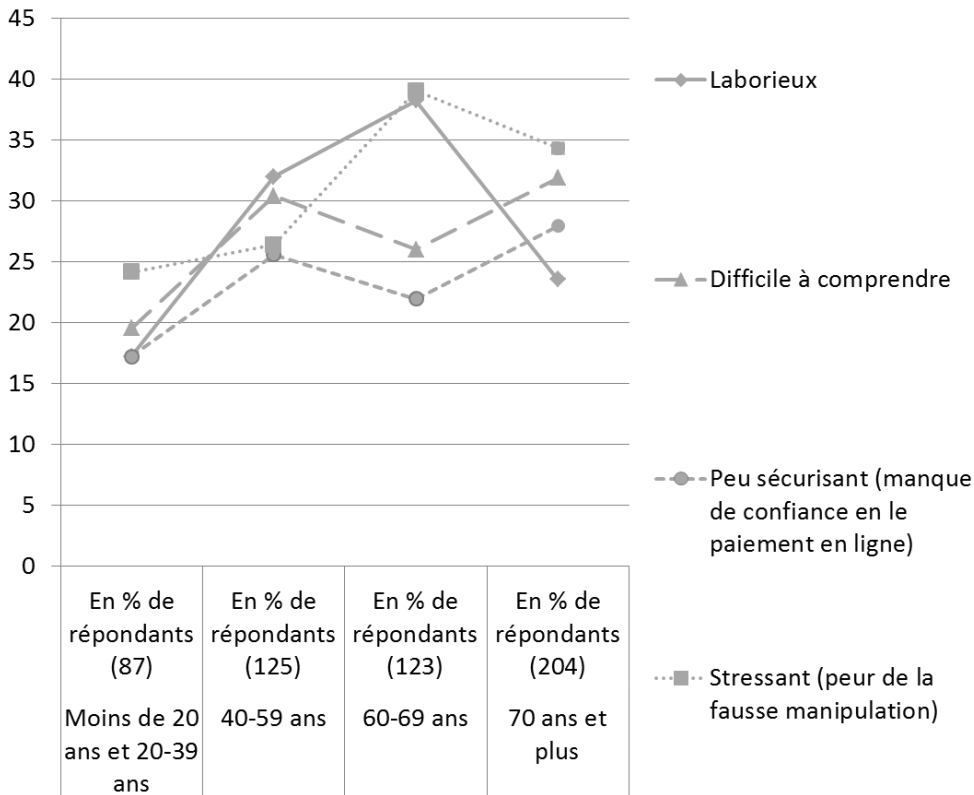
	En nombre	En % de répondants (539)
Pratique	227	42
Stressant (peur de la fausse manipulation)	172	32
Rapide	154	29
Difficile à comprendre	152	28
Laborieux	150	28
Peu sécurisant (manque de confiance en le paiement en ligne)	130	24
Plus simple que de se rendre à un guichet	117	22
Autre	81	15
TOTAL	855	219

L'enquête nationale 2018 du CREDOC comportait la question suivante : « Aujourd'hui, vous devez accomplir la plupart de vos démarches administratives et fiscales sur Internet ; êtes-vous plutôt ? Très inquiet / Assez inquiet / Peu inquiet / Pas du tout inquiet » 36 % des répondants ont répondu être « très inquiet » ou « assez inquiet ». Le principal déterminant (devant l'âge et le niveau de revenu) est le niveau de diplômes : 59 % des non diplômés se disent inquiets, contre seulement 23 % des diplômés du supérieur.

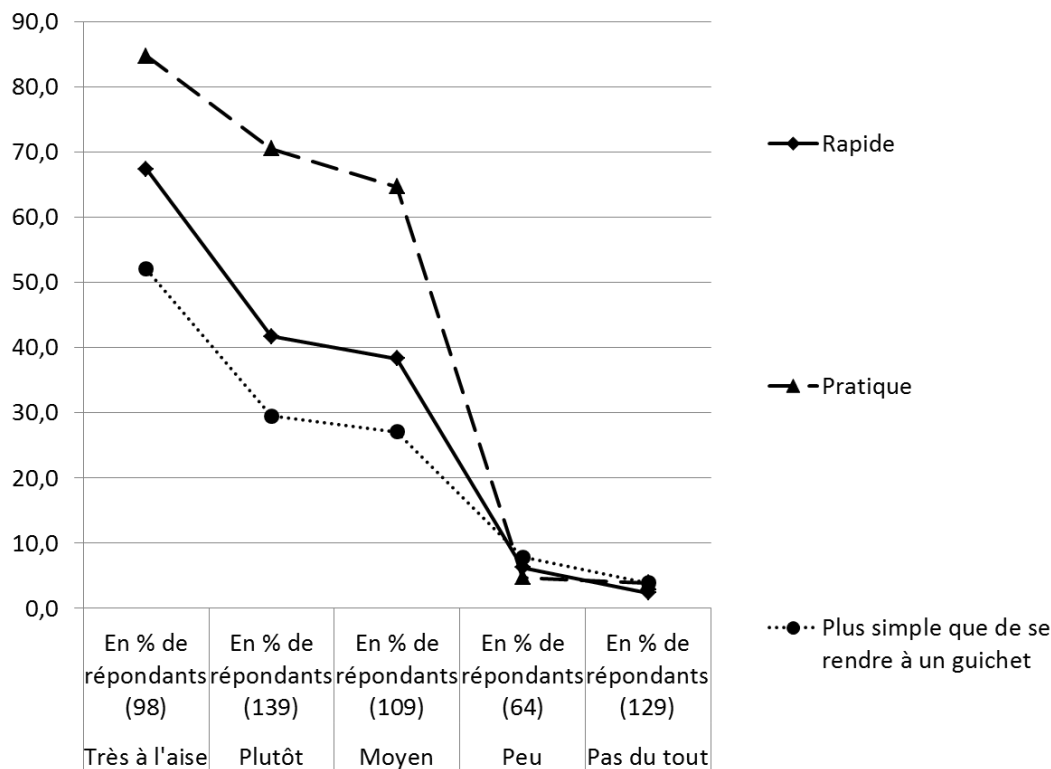
Le CREDOC demandait également « Qu'est-ce qui vous inquiète le plus dans le fait d'accomplir des démarches administratives et fiscales ? » (chaque répondant devait choisir uniquement une réponse). Les deux raisons les plus choisies ont été « vous n'avez pas suffisamment confiance dans la sécurité des données personnelles sur Internet » (29 % des répondants) et « vous ne vous sentez pas suffisamment à l'aise, en général avec un ordinateur et Internet » (25 %), auxquels s'ajoutent 9 % de répondants ayant coché « vous ne vous sentez pas suffisamment à l'aise avec ces sites en particulier ». Cette non maîtrise des outils numériques a été beaucoup plus citée par les non-diplômés (55 %) et les personnes âgées (54 % des 70 ans et plus).



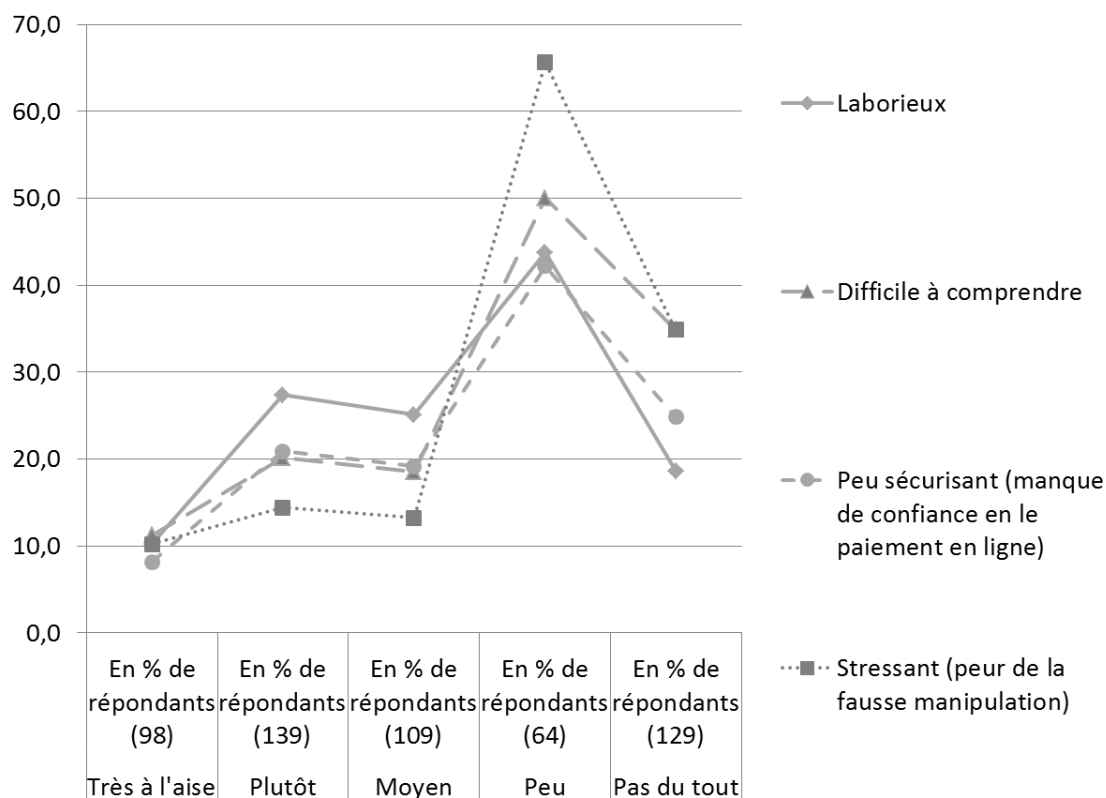
On constate une forte corrélation avec l'âge pour les qualificatifs positifs « pratique » et « rapide » (qui sont beaucoup plus cités par les plus jeunes que par les plus âgés). La corrélation avec l'âge est un peu moindre pour « plus simple que de se rendre à un guichet ».



En revanche la corrélation avec l'âge est très faible pour les aspects négatifs : ceux-ci sont quasiment autant cités par toutes les classes d'âges.



On constate une forte corrélation avec le degré d'aisance avec Internet pour les aspects positifs : ils sont en effet d'autant plus cités que le répondant a un degré élevé d'aisance avec Internet.



Quant aux aspects négatifs, ils ont été peu cités à des niveaux similaires par les répondants « très à l'aise », ceux « plutôt à l'aise » et les répondants « moyennement à l'aise ». Ils ont été beaucoup cités par les répondants « peu à l'aise », tandis que ceux « pas du tout » à l'aise se sont sentis peu concernés par la question (car beaucoup d'entre eux n'ont jamais l'occasion d'utiliser Internet, n'ayant pas de connexion).

1.2.8. Services en ligne utilisés

Une question de l'enquête du Conseil de Développement était « Concernant les démarches administratives : Si vous utilisez des services en ligne, indiquez lesquels : », les réponses ont été les suivantes :

	En nombre	En % de répondants (539)
Banque	333	62
Impôts	322	60
Assurance Maladie	202	37
Mutuelle / Assurances	177	33
CAF	159	29
Aucun	125	23
Transports (achat de billets ou abonnements)	120	22
Préfecture (carte grise etc.)	109	20
Retraite	98	18
Pôle emploi	94	17
Passeport / carte d'identité	87	16
MSA	42	8
La Poste (timbre, colis...)	37	7
Autre	29	5
TOTAL	1934	359

Ainsi, banque et impôts sont les services en ligne les plus utilisés :

- Pour la banque certains précisent que c'est pour consulter le solde de leur compte bancaire, c'est-à-dire pour une opération simple et fréquemment répétée, que l'accès à Internet a facilité. Il est probable que pour des opérations plus complexes et moins fréquentes, Internet soit beaucoup moins utilisé au profit d'un contact physique ou téléphonique avec son conseiller bancaire.
- Pour les impôts, il s'agit au contraire d'opérations moins fréquentes (déclarer ses revenus et payer ses impôts une fois par an) mais ce fort pourcentage est lié au fait qu'il est désormais obligatoire de déclarer ses revenus sur Internet.
- Certains services en ligne sont utilisés par une modeste part des répondants car ils ne concernent pas tous les citoyens (tous ne bénéficient pas de versements financiers de la CAF, de Pôle Emploi ou de Caisse de Retraite / et tous n'utilisent pas les transports en commun tels que les cars Aléop et les trains SNCF). D'autres services en ligne sont peu cités car ils concernent des démarches très peu fréquentes (on ne refait pas faire sa carte grise, son passeport ou sa carte d'identité chaque année...) ou des démarches fréquentes mais pour lesquelles le guichet reste la norme (La Poste).

Il est aussi à noter que 23 % des répondants déclarent n'utiliser aucun service administratif en ligne.

1.2.9. Pas de démarches en ligne pour certains

Une question de l'enquête du Conseil de Développement était « Concernant les démarches administratives : Si vous n'effectuez pas du tout vos démarches sur Internet, indiquez pourquoi : », les réponses ont été les suivantes :

134 personnes ont répondu à cette question (soit 25 % des répondants au questionnaire), ils effectuent parfois des démarches en ligne mais ont voulu expliquer pourquoi ils en font peu.

	En nombre	En % de répondants (134)
Trop compliqué, manque de compétences/connaissances	45	34
Pas d'ordinateur et/ou de connexion Internet (N.B. : souvent indiqué sans explication complémentaire)	39	29
Trop âgé, pas de mon âge, c'est bien pour les jeunes	17	13
Pas confiance, arnaques ou manque de sécurité, pas de trace papier en cas de problème	15	11
Préfère le contact humain, plus facile à un guichet	14	10
Peur de se tromper, stressant	12	9
Mes enfants (ou parfois mon/ma conjointe) s'en occupent ou m'aident	12	9
"Veut pas Internet" ou "pas intéressé"	6	4
Pas les moyens financiers pour avoir un ordinateur, une connexion et/ou payer des cours pour savoir s'en servir	5	4
"Contre" Internet et la place que cela occupe dans la société	4	3
Pour soutenir ceux qui n'ont pas accès à Internet / pour conserver les services publics et éviter de supprimer des emplois	3	2
Problème visuel (mal voyant / fatigue oculaire...)	2	1
Mauvaise connexion ou ordinateur trop vieux	2	1
Pas le temps	2	1
Pas souvent l'occasion	1	1
Personne pour m'aider (enfants habitant loin)	1	1
TOTAL	180	134

1.2.10. Types de difficultés rencontrés

Une question de l'enquête du Conseil de Développement était « Si vous rencontrez des difficultés pour effectuer vos démarches sur Internet, indiquez pourquoi : », les réponses ont été les suivantes :

	En nombre	En % de répondants (539)
Se repérer dans les différentes rubriques et trouver les bonnes informations/formulaires (cheminement)	219	41
Trouver un interlocuteur/une réponse en cas de doute ou blocage	180	33
Se connecter aux sites des administrations (retrouver ses codes...)	166	31
Indiquer des situations spécifiques/ cas particuliers	127	24
Accès à Internet du fait d'une connexion Internet trop lente ou peu fiable	115	21
Répondre aux questions des formulaires (retrouver les informations demandées, passer d'une étape à une autre...)	115	21
Comprendre ce qui est écrit, demandé	114	21
Pas de réponse ou pas de difficultés	94	17
Aucune (pas d'accès à Internet)	58	11
Autre	30	6
<i>TOTAL</i>	<i>1218</i>	<i>226</i>

Ainsi, se repérer, trouver un interlocuteur et se connecter sont les principales difficultés rencontrées dans les démarches en ligne.

A noter que pour cette question, il n'y a pas de réelle corrélation avec l'âge (sauf pour les « 70 ans et plus » qui sont nombreux à ne pas répondre ou à répondre « pas d'accès à Internet ») : ces difficultés sont autant rencontrées par les différentes classes d'âges.

Il existe des corrélations variables avec le degré d'aisance avec Internet en fonction des types de difficultés, à savoir :

- Une corrélation assez importante pour « se repérer dans les différentes rubriques [...] », « répondre aux questions » et « comprendre ce qui est écrit » (qui sont d'autant plus citées que le répondant a un faible degré d'aisance avec Internet)
- Un clivage important entre les « très à l'aise » d'un côté et les « plutôt »/ « moyen »/ « un peu » de l'autre (ces 3 groupes ayant des réponses assez similaires) pour « se connecter aux sites » et « trouver un interlocuteur » (très peu cités par les « très à l'aise » mais beaucoup cités par les autres)
- « Indiquer des cas particuliers » est une difficulté autant citée quel que soit le degré d'aisance du répondant.
- « Connexion trop lente ou peu fiable » est une difficulté d'autant plus citée que le degré d'aisance de la personne est élevé.

A noter que :

Aucune commune du Pays d'Ancenis ne se situe en « zone blanche » (cf l'arrêté du 5 mai 2017 qui liste 541 communes françaises couvertes par aucun opérateur téléphonique).

En revanche, selon une étude de 2019 de l'UFC Que Choisir, 9,5 % de la population française et 31 % des ruraux (habitant des communes de moins de 1 000 habitants) ne sont éligibles qu'à un accès Internet d'un débit inférieur à 3 Mbits/s (ce qui correspond au débit minimal nécessaire pour une « connexion décente » ou de « qualité minimale » selon les pouvoirs publics).

Une carte de 2016 de Loire-Atlantique Numérique montre que le Pays d'Ancenis comporte de telles zones, où la lenteur de connexion peut rendre la réalisation de démarches administratives en ligne compliquée voire impossible.

Au niveau national, le baromètre numérique du CREDOC comprend une question sur les freins à l'utilisation d'Internet (il est demandé à chaque répondant de n'en choisir qu'un) : on constate qu'au fil des années (2006 à 2018), les freins relatifs à la complexité d'utilisation, aux coûts liés à Internet ou à l'inutilité d'Internet sont cités comme des freins principaux par une part de moins en moins grande des répondants (respectivement 9, 4 et 3 % des répondants en 2018, contre 17, 10 et 12 % en 2006). A l'inverse, la protection insuffisante des données personnelles était le frein principal pour 20 % des répondants en 2006, contre 40 % en 2018.

1.2.11. Recours en cas de difficultés

Une question de l'enquête du Conseil de Développement était « Quand vous rencontrez des difficultés pour vos démarches sur Internet, que faites-vous ? », les réponses ont été les suivantes :

	En nombre	En % de répondants (539)
Vous contactez l'administration concernée (par mail, téléphone ou rdv physique)	322	60
Vous demandez de l'aide dans votre entourage	189	35
Vous abandonnez complètement la procédure	94	17
Aucune (pas d'accès à Internet)	87	16
Vous vous rendez dans un lieu relais (CCAS de votre commune, Mairie, Bibliothèque, Maison de services au public de Riaillé ou Ingrandes-Le-Fresne-sur-Loire, Espace Multimédia de la COMPA...)	46	9
TOTAL	738	137

On peut souligner que les « lieux relais » semblent sous-utilisés sur le Pays d'Ancenis : seuls 9 % des répondants disent se rendre dans un lieu relais en cas de difficulté, ceux qui disent abandonner complètement la procédure sont beaucoup plus nombreux (16 %).

A noter qu'il n'y a pas de réelle corrélation avec l'âge pour cette question (sauf un biais lié au fait que les « 70 ans et plus » sont nombreux à répondre « pas d'accès à Internet »)

	Très à l'aise	Plutôt	Moyen	Peu	Pas du tout
	En % de répondants (98)	En % de répondants (139)	En % de répondants (109)	En % de répondants (64)	En % de répondants (129)
Vous contactez l'administration concernée (par mail, téléphone ou rdv physique)	91	83	63	41	17
Vous demandez de l'aide dans votre entourage	15	30	59	55	26
Vous vous rendez dans un lieu relais (CCAS de votre commune, Mairie, Bibliothèque, Maison de services au public de Riaillé ou Ingrandes-Le-Fresne-sur-Loire, Espace Multimédia de la COMPA...)	5	6	11	14	9
Vous abandonnez complètement la procédure	10	16	17	31	18
Aucune (pas d'accès à Internet)	1	1	1	6	62
TOTAL	122	137	151	147	131

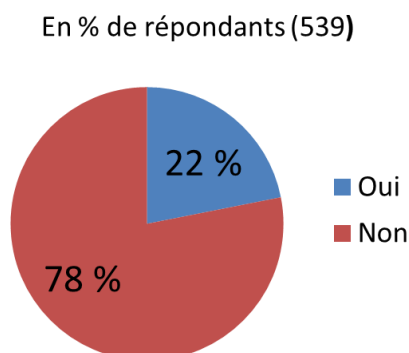
Pour cette question, on constate une corrélation importante avec le degré d'aisance avec Internet : moins la personne est à l'aise moins elle contacte l'administration concernée au profit de l'aide de l'entourage (ou, dans une moindre mesure, au profit d'un lieu relais ou d'un abandon de la procédure). Le niveau « pas du tout » est à considérer séparément car ces personnes répondent massivement ne pas avoir accès à Internet.

L'enquête nationale 2018 du CREDOC comportait une question analogue (mais au lieu d'être centrée sur les démarches administratives, elle porte sur les difficultés avec les outils informatiques et numériques en général). Une seule réponse était possible : 17 % des répondants disent abandonner/ne pas utiliser, tandis que 39 % se débrouillent seuls ou n'ont pas de difficultés, et 43 % cherchent de l'aide.

Selon une étude réalisée par le CSA pour le Syndicat de la Presse Sociale en 2018 : Au cours des 12 derniers mois, 19 % des répondants ont renoncé plusieurs fois à faire quelque chose qu'il fallait faire sur Internet et qu'ils pouvaient/voulaient pas faire. A cela s'ajoute 13 % de personnes qui ont renoncé une seule fois. Pourtant, parmi ceux ayant renoncé plusieurs fois, qualifiés d'« abandonnistes », 94% ont un équipement permettant d'aller sur Internet et 89 % une connexion Internet, là encore avoir un équipement ne suffit pas ! Pour 4 abandonnistes sur 10, cet « abandon » a concerné une démarche administrative. La part d'abandonnistes est plus élevée que la moyenne chez les 50-64 ans (25 %) mais aussi chez les moins de 35 ans (15 %).

1.2.12. Que de renoncements !

Une question de l'enquête du Conseil de Développement était « Avez-vous déjà renoncé à vos droits / des allocations en raison de démarches administratives trop complexes sur Internet ? », les réponses ont été les suivantes :



Avez-vous déjà renoncé [...] ? Selon âge	18-39 ans	40-59 ans	60-69 ans	70 ans et plus
Oui	32%	33%	12%	17%
Non	68%	67%	88%	83%
Total général	100%	100%	100%	100%

Avez-vous déjà renoncé [...] ? Selon degré d'aisance avec Internet	Très à l'aise	Plutôt	Moyen	Un peu	Pas du tout
Oui	18%	19%	15%	25%	33%
Non	82%	81%	85%	75%	67%
Total général	100%	100%	100%	100%	100%

On constate que les moins de 60 ans sont très touchés par le renoncement alors qu'ils sont en moyenne plus à l'aise avec Internet ! Une explication possible pourrait être que les personnes de cette tranche d'âge n'ont peut-être pas le temps et la patience de chercher d'autres solutions pour faire valoir leurs droits si c'est trop complexe sur Internet. Un autre facteur d'explication pourrait être que les plus de 60 ans ont à faire des démarches moins fréquentes (par exemple demande de retraite) et peuvent oser demander de l'aide une fois par an, tandis que les moins de 60 ans ont des démarches plus régulières (exemple : s'actualiser tous les mois sur Pôle Emploi).

Le niveau renoncement est similaire parmi les « très à l'aise », « plutôt à l'aise » et « moyennement à l'aise ». En revanche, il est plus élevé chez les « un peu à l'aise » et beaucoup plus élevé chez les « pas du tout à l'aise ».

Cette question était abordée dans le cadre de la consultation en ligne « Organisation de l'Etat et des services publics » du Grand Débat National (mi-janvier à mi-mars 2019) : 49 % des répondants disent avoir déjà renoncé à des droits ou des allocations en raison de démarches trop complexes.

1.2.13. Quand les habitants du Pays d'Ancenis s'expriment...

293 personnes (soit environ la moitié des répondants) ont laissé des commentaires libres dans les questions 13 à 16 inclus. Leurs réponses ont été réorganisées ici par catégories (sauf les commentaires libres portant sur des propositions pour améliorer l'accès aux services publics, qui seront présentés dans la partie 2 du rapport).

Avis sur ces évolutions (dématérialisation croissante des services au public)

Type de réponses (en vert éléments positifs, orange éléments mitigés ou neutre, rouge les éléments négatifs)	Evoqué par X % des répondants (539)	Précisions (non exhaustives)
Contribue à une déshumanisation de la société	9,6	supprime des contacts humains, "robots", "isolement/solitude", "désertification rurale"
Pas adapté aux personnes âgées qui ne sont pas nées avec l'informatique et sont parfois isolées, la dématérialisation les laisse au bord de la route	7,2	Trop compliqué pour ces personnes ou n'ont pas de connexion Internet. Se retrouvent en "désarroi" voire "traumatisées".
Laisse les personnes les plus isolées/précaires/peu éduquées au bord de la route	6,9	Tout le monde n'a pas d'ordinateur/connexion et tous ne savent pas s'en servir Conséquences : perte d'autonomie administrative, marginalisation, dévalorisation, ...
Rapide et pratique	4,6	Fait gagner du temps, ouvert 7j/7 24h/24, ...
Je suis contre, c'était mieux avant	3,9	"nul", "aucun intérêt", "pas bien", "dangereux", "trop c'est trop", "réfractaire", "opposé"...
Pas toujours bien / bien mais pas pour toutes les personnes et toutes les démarches	3,5	Pas adapté à tous les publics, pas adapté aux démarches les plus complexes/cas particuliers
Incontournable et cohérent avec notre époque	2,6	Evolution logique, c'est à nous de nous adapter, c'est l'avenir...
Evoque très/trop vite	2,6	Devient obligatoire sans le temps de se former

Type de réponses	Evoqué par X % des répondants (539)
Désolant/dommage car le service public pouvait nous aider	2,6
Supprime des emplois dans un contexte de chômage déjà élevé	1,7
Engendre des déplacements coûteux et polluants en l'absence de transports en commun car les guichets et aides possibles sont de plus en plus éloignés / pas facile pour tous de se déplacer	1,7
Angoissant/stressant	1,3
Avoir un ordinateur et une connexion Internet coûte cher et on nous impose ces dépenses supplémentaires	1,3
Problématique, du fait qu'il n'y ait plus d'interlocuteurs	1,3
Les usagers se retrouvent à faire gratuitement le travail des agents publics	1,1
Pas confiance / manque de sécurité	1,1
Limite la paperasse	0,9
Prend trop de temps (au lieu d'en faire gagner, en lien avec les blocages/difficultés rencontrées)	0,7
Ecologique car permet de ne pas se déplacer	0,6
Contraint certain à abandonner leurs démarches et renoncer/ignorer leurs droits	0,6
Problèmes fréquents de mots de passe	0,6
Pas d'avis sur la question	0,4
Pas adapté aux personnes en situation de handicap, la dématérialisation les laisse au bord de la route	0,4
Plus de trace papier/ de justificatif de domicile	0,4
Plus sécurisant (trace de nos démarches)	0,2
Va dans le sens d'une plus grande performance des services publics	0,2
Transfère des charges vers les collectivités qui se retrouvent à devoir aider les personnes ayant des difficultés avec les démarches en ligne	0,2
Plus pratique de lire sur du papier que sur un écran	0,2
Jeunes maintenant dépendants de l'informatique (ne savent plus écrire, compter...)	0,2
Problématique pour des jeunes qui n'ont qu'un smartphone	0,2
L'école n'y prépare pas, quid du B2I ?	0,2
Laisse sur le bord de la route les personnes "non intéressées" par Internet	0,2
Les économies de papier ne sont qu'un prétexte, la publicité produit plus de papier que les démarches administratives	0,2

Témoignages

Type de réponses (en vert éléments positifs, orange éléments mitigés ou neutre, rouge les éléments négatifs)	Evoqué par X % des répondants (539)	Précisions (non exhaustifs)
Difficultés rencontrées avec des services en ligne précis : ANTS	3,9	ANTS (site de l'Etat servant à l'obtention de titres) : Immatriculations / vente de véhicules surtout
Difficultés rencontrées avec des services en ligne précis : Autres services que l'ANTS ou les impôts	3,9	CARSAT (3) / CAF (3) / CPAM/Améli (3) / Mutuelles (3) /Aléop (2) / Abonnement tel / Internet (2) ...
Difficultés générales rencontrées par le répondant avec les démarches en ligne	2,6	Mes enfants m'aident, difficultés pour se déplacer, manque de savoirs, perte de données, etc.
Difficultés rencontrées avec des services en ligne précis : Impôts	1,7	Site trop complexe, pénalités, erreurs...
Difficultés liées à des guichets précis / lieux d'aide aux démarches en ligne	1,5	Horaires, agents, etc.
Avis positifs sur des guichets précis / lieux d'aide aux démarches en ligne	0,9	MSAP de Riaillé, Espace Multimédia, Perception de Segré : existence bienvenue, agents biens
Difficultés précises d'accès à Internet	0,7	Débit insuffisant au Cellier dans les hameaux Launay et St Méen (3) + coût câblage Orange (1)
Avis positifs sur des services en ligne précis	0,6	Bibliothèques / Transports scolaires / Passeport
Difficultés liées au fait que certains services ne sont que partiellement en ligne	0,4	RDV en mairie Passeport/ID, courrier mdp CAF
Difficultés rencontrées en ligne sans précision du ou des sites concernés	0,4	Mot de passe / Vallons non répertoriés

1.2.14. Zoom sur l'impact de la variable « âge »

La Commission Vie Sociale a souhaité s'intéresser au point suivant : les personnes en difficulté par rapport aux démarches administratives en ligne sont-elles vraiment les personnes âgées ?

L'enquête réalisée apporte à ce sujet des éléments de réponse.

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

Sur cette question de l'âge, on peut noter qu'au niveau national (baromètre numérique 2016 du CREDOC), 21 % des 18-24 ans se déclarent inquiets à l'idée de devoir accomplir la plupart de leurs démarches administratives et fiscales sur Internet. C'est plus que les 25-39 ans (16 %) et autant que les 40-59 ans ! 19 % des 18-24 ans disent avoir un problème d'aisance avec l'ordinateur et 31 % un problème avec la sécurité des données.

Selon une étude réalisée par le CSA pour le Syndicat de la Presse Sociale en 2018, une plus grande part des moins de 35 ans est équipée (smartphone, PC...) et connectée à Internet que la population dans son ensemble, et ils utilisent Internet plus fréquemment que la moyenne. Mais ils sont quasiment aussi nombreux à avoir renoncé à quelque chose parce qu'il fallait utiliser Internet (30 % des moins de 35 ans, contre 32 % du grand public).

1.2.15. Synthèse

Si la dématérialisation des démarches administratives a des avantages (rapidité, disponibilité), elle ne permet pas à tous les habitants du Pays d'Anenis d'accomplir sereinement toutes leurs démarches. Pire, elle les conduit parfois, dans une proportion non négligeable, à **renoncer à leurs droits**. Si l'équipement, l'aisance et l'âge sont souvent des paramètres marquants, ils n'englobent pas la totalité des situations. Il existe une forte demande de présence humaine pour réduire les dysfonctionnements constatés. En effet, l'enquête du Conseil de Développement montre notamment que :

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

Dans un rapport parlementaire d'octobre 2019 sur l'accès aux services publics dans les territoires ruraux, les députés Jean-Paul Dufrègne et Jean-Paul Mattei expliquent que pour les territoires ruraux « la dématérialisation des services publics est un atout devenu handicap ». Ils citent les atouts de la dématérialisation devaient être que les personnes n'auraient pas eu à se déplacer vers des guichets parfois éloignés en territoire rural, l'accès dématérialisé permettant d'avoir une grande quantité d'information et de réaliser des démarches sans se déplacer, 24h/24 et sans attendre de rendez-vous. Ils estiment aussi le numérique permet de ne pas stigmatiser les personnes en difficulté, là où l'anonymat n'existe pas, notamment en milieu rural. Mais ils estiment que cette dématérialisation, d'autant qu'elle a été mise en œuvre brutalement, a laissé nombre de concitoyens sur le bord de chemin, notamment des habitants du milieu rural. En effet, les populations rurales sont plus pauvres, plus âgées, moins diplômées, moins mobiles que la moyenne. La dématérialisation a donc accentué la fracture territoriale alors qu'elle devait la réduire.

Les députés Dufrègne et Mattei soulignent également à plusieurs reprises que la dématérialisation vise à faire des économies. Or ils estiment que l'Etat a « mis la charrue avant les bœufs » au nom de ces économies : en voulant se dépêcher à tout dématérialiser tout n'a pas été bien pensé et de nombreux dysfonctionnements ont impacté les usagers (le point culminant étant le site de l'ANTS dans le cadre du « plan Préfectures nouvelles générations »). Par ailleurs, ils pointent que les économies procurées par la dématérialisation « proviennent d'un transfert de charge du prestataire de service, qu'il soit public ou privé, à son client/usager » alors que « l'usage du numérique n'est pas intuitif pour beaucoup d'habitants de ce pays, et la gestion administrative l'est encore moins ».

Ce rapport parlementaire pointe aussi que « la numérisation des procédures va de pair avec leur standardisation et leur industrialisation, deux caractéristiques qui s'accordent mal avec les exigences contemporaines de souplesse et d'individualisation ».

1.3. Un accompagnement des publics actuellement insuffisant

1.3.1. Au niveau local (Pays d'Ancenis) : quelques initiatives

La commission vie sociale du Conseil de Développement a rencontré ou s'est renseignée concernant plusieurs acteurs agissant autour de cette problématique de la dématérialisation de l'accès aux services au public.

❖ *L'Espace Multimédia de la COMPA*

Créé en 2007 par la Maison de l'Emploi du Pays d'Ancenis et repris en 2011 par la COMPA, l'Espace Multimédia compte deux animateurs (et depuis l'automne 2019 2 jeunes en service civique).

Il propose 23 heures d'ouverture hebdomadaire dans ses locaux de l'Espace Corail à Ancenis (y compris le samedi matin) et des permanences délocalisées (2 heures tous les 15 jours dans chacun des 4 lieux suivants : bibliothèque de Saint-Mars-la-Jaille, médiathèque de Varades, MSAP de Riaillé, bibliothèque de Ligné). Pendant ces temps-là, des postes informatiques sont en accès libre et gratuit : l'utilisation peut se faire seul ou accompagné par un animateur. Les usagers peuvent également venir avec leur propre matériel. Les demandes portent régulièrement sur la réalisation de démarches administratives en ligne : le service propose un accompagnement des usagers à l'utilisation des outils multimédia, dans le but de pouvoir favoriser leur autonomie face aux démarches dématérialisées.

L'Espace Multimédia propose également des ateliers collectifs grand public totalement gratuits. Ces ateliers portent sur des « savoirs de base » : familiarisation avec un ordinateur ou une tablette, sensibilisation aux usages d'Internet. La question des démarches administratives y est abordée, ces ateliers visent à rendre les usagers plus autonomes face à la dématérialisation. Les ateliers ont lieu sur Ancenis, en fonction des demandes. Grâce à l'embauche de 2 jeunes en service civique, la COMPA propose depuis fin 2019-début 2020 3 cycles de 5 séances de 1h30 de prise en main de l'ordinateur et 4 cycles de 3 séances sur la prise en main d'une tablette tactile à Ligné, Loireauxance, Joué-sur-Erdre et Vallons-de-l'Erdre.

L'Espace Multimédia organise aussi quelques ateliers payants (représentant en général moins de 20 % des ateliers pratiqués), à raison de 4 €/atelier pour un habitant de la COMPA, demi-tarif pour les demandeurs d'emploi. Ces ateliers payants ne portent pas sur des « savoirs de base » mais sur du perfectionnement.

Enfin l'Espace Multimédia propose des ateliers collectifs pour le public en insertion et les jeunes suivis par la Mission Locales (dans la cadre de la Garantie Jeune), ainsi que des animations plus ponctuelles sur des sujets ludiques (notamment en bibliothèque).

Une question de l'enquête du Conseil de Développement était « Connaissez-vous l'Espace Multimédia de la COMPA basé Espace Corail à Ancenis-Saint-Géréon et ses permanences à Loireauxance (Varades), Vallons-de-l'Erdre (Saint-Mars-la-Jaille), Ligné, Riaillé ? »

23 % ont répondu « oui », 77 % ont répondu « non » ou n'ont pas répondu.

L'Espace Multimédia est d'autant plus susceptible d'être connu que le répondant est jeune (ont répondu « oui » : 34 % des 18-39 ans, 32 % des 40-59 ans, 23 % des 60-69 ans, 14 % des 70 ans et plus).

L'Espace Multimédia est plus connu parmi les « plutôt à l'aise » (37 % ont répondu oui) que parmi les « moyen/un peu/pas du tout » (respectivement 21 %, 19 % et 12 % ont répondu « oui » alors que ce sont ces derniers qui pourraient en être les principaux usagers).

Le Conseil de Développement souhaite souligner certains éléments concernant l'action de l'Espace Multimédia :

- Le service s'est élargi : avant il était orienté uniquement sur les démarches d'emploi (maintenant sur toutes les démarches), avant il était uniquement basé à Ancenis (maintenant il y a des permanences sur le territoire, qui permettent de toucher un public qui ne se déplaçait pas à Ancenis)
- Beaucoup pensaient que le problème de l'accès au numérique allait disparaître (et avec lui les structures de type Espace Multimédia) étant donné que de plus en plus de foyers se dotaient d'un ordinateur et d'une connexion Internet, mais en fait la fréquentation reste élevée et les permanences délocalisées sont très attendues car avoir un équipement ne suffit pas (encore faut-il qu'il fonctionne correctement, savoir s'en servir et tout le monde n'a pas de scanner et imprimante, ce qui est pourtant indispensable pour effectuer des démarches administratives)
- Le service n'est pas assez connu (comme le confirme notre enquête).
- L'Espace Multimédia propose des permanences décentralisées dans plusieurs communes à raison de 2h tous les 15 jours, est-ce suffisant ? Certaines demandes (démarches administratives sociales...) ne peuvent pas attendre 15 jours et du coup l'Espace Multimédia ne parvient pas à accompagner les plus précaires.

❖ *Les Maisons de Services Au Public de Riaillé et Ingrandes-Le Fresne-sur-Loire*

La MSAP de Ingrandes a été créée en 2016 au moment de la création de la commune nouvelle afin également de conserver un Bureau de Poste. Le coût de la MSAP est supporté par La Poste, qui met à disposition un local, un poste informatique et dédie une partie de travail des agents postaux à cette mission d'accompagnement du public. La Mairie emploie un jeune en service civique pour compléter cet accompagnement.

La MSAP de Riaillé existe depuis 2004. Le coût de de la MSAP est supporté surtout par le SIVOM (syndicat regroupant les communes de Joué-sur-Erdre, Pannecé, Riaillé, Teillé et Trans-sur-Erdre), avec le soutien de l'Etat, de la COMPA et des principaux opérateurs (CAF, Pôle Emploi, Assurance Maladie, MSA, Assurance Retraite). L'accompagnement est assuré par 2 agents (postes pérennes). Des permanences décentralisées sont assurées dans la structure d'insertion ELI une demi-journée par semaine (à Teillé et Ancenis). Des permanences aux Restos du Cœur de Riaillé-Saint Mars la Jaille avaient également été expérimentées une demi-journée par semaine (avec la possibilité d'amener et ramener les personnes dans la navette du SIVOM) mais n'ont pas pu être maintenues par manque de moyens humains au sein de la MSAP. La MSAP est en contact avec très nombreuses administrations au-delà des principaux opérateurs, certaines viennent assurer des permanences dans les locaux de la MSAP et/ou le personnel de la MSAP est formé pour accompagner les démarches relatives à ces administrations. La MSAP a aussi une mission d'information sur la vie associative et culturelle, les services locaux, le logement... De nombreuses animations sont également organisées dans les locaux de la MSAP (sur les thématiques de l'emploi, de la famille etc.). En 2018, la MSAP de Riaillé a répondu à 4065 prises de contact (1430 visites, 478 appels, 2157 mails). La MSAP de Riaillé fait partie des 460 premières Maison France Services ou « Espaces France Services » qui ont été labellisés au 1er janvier 2020.

Le Conseil de Développement souhaite souligner certains éléments concernant l'action des Maisons de Services Au Public de Riaillé et Ingrandes-Le Fresne sur Loire :

- Les réalités sont très différentes entre les 2 MSAP (celle de Ingrandes a moins d'ancienneté, de moyens et d'ambitions, comme beaucoup de MSAP postales en France).
- Avoir un interlocuteur physique et présent dans la durée est l'atout des MSAP. A l'inverse, le recours à des jeunes en service civique a ses limites : cela demande un temps de formation puis la durée de leur mission est courte.

- La MSAP de Riaillé allait aux Restos du Cœur de St Mars ce qui permettait d'aller vers les personnes les plus en difficulté, cela a mieux fonctionné que les permanences en Mairie auparavant expérimentées par la MSAP.
- Il n'est apparemment pas facile pour les MSAP de travailler avec toutes les administrations : problèmes techniques, problèmes de confidentialité...

❖ *Le Pôle Santé Social de la commune de Loireauxence*

Le Pôle Santé-social a été créé en 2016 en même temps que la commune nouvelle de Loireauxence. Il exerce des fonctions de CCAS (centre communal d'action sociale) et de prévention. Il compte 3 postes équivalent temps plein. Dans sa charte, le pôle a intégré un objectif d'inclusion numérique, qui a donné lieu à la mise en place d'actions d'accompagnement des habitants dans leurs démarches en ligne telles que :

- Mise à disposition d'ordinateurs, connexion internet, imprimante au siège du Pôle Santé Social depuis 3 ans
- Permanence dédiée aux démarches en ligne tous les lundis matin à la maison des solidarités
- Aide ponctuelle et informelle en mairies annexes par les secrétaires
- Accueil sans RDV tous les matins au Pôle Santé Social (situé à Varades) et 2 matins par semaine à Belligné, La Chapelle-Saint-Sauveur ou La Rouxière (soit un total de 18h par semaine). Il s'agit d'un accueil social et administratif, y compris pour aider à effectuer des démarches en ligne (le Pôle a des numéros directs pour contacter d'autres administrations qui permettent d'éviter la hotline en cas de difficultés).
- Mise en place plus ponctuellement d'ateliers de formations avec des partenaires comme la MSA et le Conseil Départemental (jeunes en service civique)

Le Conseil de Développement souhaite souligner certains éléments concernant l'action du Pôle Santé Social de Loireauxence :

- Une municipalité se saisit du sujet, c'est concret et cela semble donc possible. Le numérique est partout : la commune a choisi d'accompagner le public plutôt que de se battre contre cette évolution inéluctable.
- Le Pôle répond à un besoin de proximité et de relationnel des habitants en difficulté avec les démarches en ligne.
- Les CCAS sont confrontées aux difficultés de leur public avec le numérique et les démarches en ligne, ce qui impacte le travail des travailleurs sociaux. Or les travailleurs sociaux ne sont pas forcément à l'aise avec le numérique (pas nés avec/pas formés) et l'écran peut devenir une barrière entre l'utilisateur et le travailleur social.
- Le Pôle Santé Social a cessé d'accompagner certaines démarches pour des raisons de confidentialité, ce qui a fait chuter la fréquentation de leurs permanences.

❖ *L'UFCV*

Fondée en 1907, l'UFCV est une association nationale agissant dans des domaines variés : animation socio-éducative, culturelle ou sociale, formation et insertion. En 2014, l'UFCV a souhaité s'engager dans le champ suivant : la lutte contre l'isolement social des personnes âgées. A ce titre en Pays de la Loire l'UFCV a répondu en 2017 à des appels à initiatives de la Conférence des financeurs (qui regroupe pour le 44 : Conseil Départemental, Agence Régionale de Santé, Caisse Primaire d'Assurance Maladie, collectivités dont la COMPA, caisses de retraite, etc.) pour développer le programme « Les seniors en @ction ». Au sein de ce programme qui regroupe diverses activités à destination des seniors, figure l'organisation d'ateliers de formation aux bases du numérique.

Ainsi l'UFCV a organisé début 2018 une série de 7 ateliers numériques hebdomadaires de 2h suivie par un groupe de 8 personnes à Ancenis. L'UFCV s'est ensuite positionnée sur Joué-sur-Erdre avec un format un peu différent : des ateliers hebdomadaires tout au long de l'année (octobre 2018 à août 2019) permettant d'aller moins vite et approfondir plus certains points, trois groupes de personnes au lieu d'un. Une nouvelle série de 10 ateliers informatiques est organisée à Joué-sur-Erdre à partir de janvier 2020. L'UFCV souhaite également développer des actions sur le secteur des Vallons-de-l'Erdre.

Ces ateliers numériques sont réservés aux plus de 60 ans, en particulier des personnes isolées (vivant seules, loin de leur famille, ayant parfois des problèmes financiers). Les ateliers sont totalement gratuits et il est proposé aux participants d'aller les chercher chez eux. Les démarches administratives en ligne sont abordées pendant les sessions, avec la découverte de plusieurs sites administratifs (Impôts...). Ces ateliers de formation au numérique rencontrent une forte demande dans toute la région des Pays de la Loire, avec des personnes sur liste d'attente.

Le Conseil de Développement souhaite souligner certains éléments concernant l'action de l'UFCV :

- La formation proposée est de qualité et structurée, elle aborde y compris les démarches administratives, les spams, les arnaques etc.
- Lors de ces ateliers l'UFCV propose également des conseils pour ceux qui veulent acheter du matériel (ordinateur ou tablette)
- L'UFCV s'est mise en relation avec des associations locales travaillant avec des personnes en difficulté afin de communiquer sur ces ateliers.
- Sur Ancenis, les personnes inscrites ont eu connaissance de l'atelier par la presse et non par les partenaires sociaux, du coup ont-ils vraiment réussi à toucher des « invisibles » ?
- Ces ateliers permettent de former peu de personnes par an, ils sont insuffisants par rapport à l'ampleur des besoins.
- L'UFCV est dans l'incertitude d'une année sur l'autre quant au renouvellement des ateliers, car ils sont soumis à des subventions annuelles.

❖ *Conseil Départemental de Loire Atlantique*

Le Conseil Départemental a engagé une rénovation de son action sociale de proximité. Au 1er septembre 2019 tous les « Centres Médicaux Sociaux » du Conseil Départemental de Loire Atlantique sont devenus des « Espaces Départementaux des Solidarités ». Cette nouvelle organisation a été expérimentée dès 2018 par le CD44 sur le territoire Ancenis-Loireauxence. Un deuxième EDS est apparu sur le Pays d'Ancenis le 1/09/19 : il regroupe le territoire de Ligné et Vallons de l'Erdre. Ces EDS sont animés par des responsables de proximité, ils s'appuient sur les mêmes professionnels et locaux qu'avant. Il y est mis en place un « accueil social universel ». Celui-ci consiste à :

- Renforcer les collaborations entre les différents acteurs du territoire
- Rendre complémentaires et cohérentes les actions de chacun
- Eviter de se renvoyer les personnes entre partenaires car cela aboutit souvent au fait que la personne abandonne ses démarches et renonce à ses droits sociaux (car elle trouve cela trop complexe et ne sait plus où s'adresser)

Outre la lutte contre le non-recours aux droits, l'un des objectifs de l'accueil social universel est de « prévenir l'exclusion numérique liée à la dématérialisation des démarches ». Il a été constaté que 40 % des personnes reçues dans les Centres Médicaux Sociaux (devenus des EDS) venaient pour des démarches administratives ponctuelles (et non pour un suivi de long terme par un assistant social), une part qui s'est accrue avec la dématérialisation des démarches administratives. Afin de décharger les assistants sociaux de ce type de demande, le Conseil

Départementale a souhaité s'appuyer davantage sur les secrétaires médico-sociales qui pourront aider les usagers dans leurs démarches administratives.

Le Conseil de Développement du Pays d'Ancenis est signataire de la charte sur l'accueil social universel car, même s'il n'accueille pas de public, il a suivi avec intérêt la mise en place de cette démarche.

La délégation d'Ancenis du Conseil Départemental a débuté l'élaboration d'un futur « Projet Territorial des Solidarités » en associant de nombreux partenaires (dont le Conseil de Développement du Pays d'Ancenis). Pour cela, un diagnostic des besoins sociaux a été finalisé début novembre 2019 : la question de l'accès au numérique est l'un des enjeux majeurs ayant été identifiés.

❖ *Génération Mouvement*

Certains clubs des aînés du Pays d'Ancenis organisent des ateliers de formation à l'informatique (clubs d'Ancenis, Saint Géréon, Antez, St Herblon, Le Cellier, la Rouxière, peut-être les clubs de Ligné ou Couffé) mais :

- Seules les initiations proposées par les clubs de La Rouxière et Saint Herblon sont gratuites ou à un prix modique (10 €/an). Ces cours sont donc difficilement accessibles pour les seniors les plus précaires. Ces coûts sont liés au fait que ces formations nécessitent généralement de payer un intervenant extérieur (même s'il s'agit bien souvent de passionnés et non pas de professionnels).
- Ces formations sont inégalement réparties sur le territoire du Pays d'Ancenis, elles se concentrent surtout aux alentours d'Ancenis-Saint Géréon.

1.3.2. Au niveau national : un début de prise de conscience

Différents acteurs tentent aujourd'hui d'alerter les pouvoirs publics sur les limites de la dématérialisation des services au public. On peut noter notamment 3 rapports récents parus sur le sujet (dont certains éléments ont été repris dans le présent rapport) :

- Le rapport du Défenseur des Droits de la République Française intitulé « Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics » publié en janvier 2019
- Le rapport du Syndicat de la Presse Sociale dans un livre blanc sur l'Fé publié en juin 2019
- Le rapport parlementaire des députés Jean-Paul Dufrègne et Jean-Paul Mattei sur l'accès aux services publics dans les territoires ruraux (au sein duquel la dématérialisation des services au public est l'un des principaux sujets abordés) publié en octobre 2019

Lors du Grand Débat National organisé de janvier à mars 2019 (comprenant des consultations en ligne et diverses réunions sur le territoire), le sujet est également ressorti.

Au niveau du Gouvernement, il semble également y avoir une prise de conscience (en avril 2019 le secrétaire d'Etat au numérique lui-même reconnaissait que la dématérialisation était allée trop vite). Ainsi, plusieurs actions visant à faciliter ou accompagner les démarches administratives en ligne ont été mises en œuvre en 2018 -2019 ou sont en cours de mises en œuvre, notamment :

- La transformation des Maisons du Service au Public, qui sont un dispositif déjà ancien mais ayant trouvé ses limites, en « Maison France Service », avec le souhait que ces Maisons soient plus nombreuses et de meilleure qualité

- Différentes mesures pour faciliter les démarches en ligne
- La mise en place du « Pass Numérique » pour former les usagers au numérique

Toutefois, ces différentes mesures n'en sont qu'à leurs prémices. Leur ampleur et leur efficacité sont encore difficiles à estimer, seront-elles à la hauteur des enjeux ?

Nous proposons ici de présenter le contenu de ces différentes mesures.

❖ *Les futures « Maisons France Services » ou « Espaces France Services »*

Ce type de « Maisons » peut être désigné selon le terme générique « espaces mutualisés de services au public ». Il s'agit d'espaces regroupant « différents services en un lieu unique, autour d'un personnel d'accueil polyvalent accompagnant le public dans la réalisation des différentes procédures administratives » (selon la définition du guide « Monter et faire vivre une maison de services » du Centre de Ressources du Développement). Ces espaces ont commencé à apparaître à une époque où peu de français avaient accès à Internet à domicile (en 2000 ils n'étaient que 14 %) et où les démarches administratives en ligne n'existaient pas. L'objectif à l'époque était de maintenir ou améliorer la qualité de service (notamment en rapprochant ou du moins en n'éloignant pas les services des habitants en secteur rural) tout en réalisant des économies d'échelle en regroupant plusieurs services au même endroit. L'accompagnement des personnes pour réaliser des démarches en ligne est une problématique récente, qui appelle ces « Maisons » à évoluer aujourd'hui.

Selon le guide « Monter et faire vivre une maison de services » du Centre de Ressources du Développement territorial, l'historique des « espaces mutualisés de services au public » est le suivant :

- Début de réflexion sur des espaces mutualisés dans le « rapport Duchêne-Marullaz » en 1974
- Expérimentation de « Points publics » en priorité en milieu rural (circulaire de 1994) et en parallèle « plates-formes de services publics » en milieu urbain, mais sans réel cadre juridique
- « Maisons de services publics » (MSP) instituées par la loi LOADT en 1995 et surtout par la loi de 2000 relative « aux droits des citoyens dans les administrations »
- Circulaire de 2006 créant le label national de qualité « Relais Services publics » avec à la clé un financement de 3 ans par l'Etat
- Expérimentation « + de services au public » dans 22 départementaux ruraux suite à un accord national signé en 2010 pour 3 ans entre l'Etat et 9 opérateurs de services au public
- Création des « Maisons de Services Au Public » par la loi NOTRe en 2015

Au début de l'année 2019, on comptait en France 1340 MSAP, dont 725 portées par des collectivités territoriales, 495 par La Poste et 120 par des associations ou autre.

Selon la Cour des Comptes dans un rapport de 2019, les MSAP ont trouvé leur public et répondent à un besoin. Elles accueillent chaque année plus de visiteurs : 2,3 millions en 2017 puis 2,6 millions en 2018.

Dans le rapport parlementaire sur l'accès aux services publics dans les territoires ruraux (octobre 2019), les députés Jean-Paul Dufregné et Jean-Paul Mattei pointent toutefois que « le réseau des MSAP a grandi très vite, peut-être trop vite, et doit gagner en rigueur et qualité ». Cet agrandissement du réseau est notamment lié à La Poste qui a demandé le soutien de l'Etat et des collectivités pour transformer de nombreux bureaux de poste en MSAP postales. En effet, La Poste était confrontée à un effondrement du courrier qui a rendu de nombreux bureaux de poste non rentables mais La Poste a l'obligation légale de maintenir un certain nombre de « points de contacts » sur le

territoire. Or, selon la cour des comptes (rapport 2019), les retours négatifs concernant les MSAP postales sont nombreux (accompagnement insuffisant des usagers qui s'y rendent).

De plus, les députés Dufrègne et Mattei pointent que 46 % des habitants des communes dans laquelle une MSAP est implantée ne la connaissent pas (enquête BVA pour la Caisse des Dépôts, 2016).

Le rapport parlementaire sur l'accès aux services publics dans les territoires ruraux (octobre 2019) rappelle que « l'année 2018 s'annonçait décisive pour les MSAP puisque la convention triennale liant l'Etat et les sept opérateurs arrivait à échéance » mais que « la crise des Gilets Jaunes a précipité les événements et le sujet, remonté au niveau présidentiel, a changé de dimension ».

Lors de sa conférence de presse du 25 avril 2019 dédiée aux mesures décidées suite aux résultats du Grand Débat et afin de répondre au besoin de services de proximité exprimé au cours de ce Grand Débat, le Président de la République Emmanuel Macron a annoncé que chaque canton disposerait avant la fin du quinquennat (mai 2022) d'une maison "France Service", soit un total de 2.000 maisons. Il existe actuellement 1.340 maisons de services au public (MSAP).

Pour atteindre cet objectif de 2 000 maisons, un premier objectif a été fixé : l'ouverture de 300 maisons d'ici le 1er janvier 2020, en priorité dans les cantons ruraux et les quartiers de la politique de la ville. Une liste des 300 maisons possibles devait être dressée par les Préfets à l'aide des élus locaux pour le 15 septembre 2019, en s'appuyant sur des locaux existants (mairies, lieux associatifs ou culturels, trésoreries, sous-préfectures...).

En parallèle les 1 340 maisons existantes doivent évoluer pour correspondre au label « France Service ». Une première vague de labellisation était prévue au 1er janvier 2020. Celles qui n'ont pas franchi cet audit avec succès auront jusqu'au 31 décembre 2021 pour « monter en gamme ». Les critères de labellisation sont les suivants :

- proposer un « socle de services commun » appelé « bouquet France Services », dans une optique d'homogénéisation nationale de l'offre de services proposée par les différents Espaces France Service
- disposer d'au moins deux agents polyvalents présents en permanence spécialement formés (plusieurs modules de formation deviennent obligatoires sur les sujets suivants : nouveau label, posture d'agent d'accueil, contenu de l'offre de services, droits des usagers...)
- tous les partenaires (Pôle emploi, La Poste etc.) devront assurer une présence minimum (permanences physiques ou visioconférence ou référent local facilement joignable).

Les préfets devront aussi développer un projet de "bus France Services" dans chaque département sur le modèle de ce que le Lot expérimente depuis 2018.

❖ *Les différentes mesures pour faciliter les démarches en ligne*

Le Gouvernement a lancé ces dernières années plusieurs outils visant à faciliter les démarches administratives en ligne, sans doute pour tenter d'apaiser les critiques émises par les usagers. Il s'agit d'outils intéressants, pouvant peut-être répondre à une partie des difficultés rencontrées par la population. Ces outils gagneraient sans doute à être davantage connus de la population.

Ces outils sont notamment les suivants :

- « France Connect » : Lancé 2016 et devenu plus courant en 2018, il s'agit d'un système intégré progressivement à de plus en plus de sites administratifs qui permet de se connecter avec un même identifiant et mot de passe pour toutes les administrations. En juin 2019, le cap de 10 millions d'utilisateurs a

été franchi, le gouvernement a désormais pour ambition de couvrir 25 millions d'utilisateurs d'ici 2022. 500 sites publics (villes, départements ou ministères) permettent de se connecter via France Connect (chiffre de juin 2019). Depuis novembre 2018, le bouton « France Connect » est aussi proposé par certains services en ligne du secteur privé (banques, assurances...).

- Le site Oups.gouv.fr : Lancé en juin 2019, ce site répertorie les erreurs les plus fréquentes et des conseils pour les éviter ou les corriger. Le site aurait enregistré plus de 100 000 visites.
- « Mon avis »: lancé en 2019, il s'agit d'un bouton s'affichant à la fin de la réalisation de la démarche et menant vers un questionnaire de satisfaction. Il sera intégré progressivement à l'ensemble des démarches en ligne de l'Etat. Les résultats des questionnaires viennent alimenter « l'observatoire de la qualité des services numériques » et doivent permettre à l'Etat d'identifier les démarches à améliorer en priorité.

❖ ***La mise en place du « Pass Numérique » pour former les usagers au numérique***

Le Pass Numérique se présente sous la forme d'un chéquier composé de 5 à 10 chèques d'une valeur de 10 € chacun, échangeables dans un Espace Public Numérique (EPN) partenaire. Ces chèques permettent de bénéficier d'heures de formation au numérique (10 à 20h par chéquier, c'est-à-dire 2h par chèque de 10 €). Le Pass sera remis gratuitement à l'utilisateur par des services publics de proximité (mairie, travailleurs sociaux, associations, Pôle emploi...). Ces services seront chargés de repérer les personnes qui en auraient besoin.

Dès 2012 un pass de type avait été lancé par la Région Rhône-Alpes pour 10h de formation dans des « espaces cyber », puis l'Etat a expérimenté un pass en 2018 dans plusieurs secteurs.

Afin généraliser ce type de pass à 200 000 personnes (à raison de 5 chèques pass numérique chacun), un appel à projet a été lancé par l'Etat afin de soutenir financièrement l'achat par des collectivités territoriales de pass numériques. Cet appel à projets s'est clôturé fin juin 2019 et 48 lauréats à cet appel à projet ont été désignés. Au niveau national des grandes entreprises ont également signé une charte pour un numérique inclusif et s'engagent ainsi à donner des « pass numérique » à leurs clients rencontrant des difficultés avec le numérique

Le Conseil Départemental de Loire Atlantique (CD44) fait partie des lauréats de l'appel à projets de juin 2019 (aux côtés d'autres départements mais aussi d'intercommunalités et de régions). Selon le chef de service « participation citoyenne et usages numériques » du CD44, l'objectif du CD 44 est que ces pass numériques puissent bénéficier à 3.400 usagers en Loire-Atlantique. Leur distribution commencera sur Nantes Métropole où un certain nombre d'interlocuteurs existent et ont déjà été identifiés, mais se poursuivra ensuite sur l'ensemble du 44 début 2020. Un travail d'identification des lieux possibles de diffusion des pass est en cours. Le CD44 voudrait également aboutir courant 2020 à une liste/cartographie des lieux de formation possibles. Celle-ci existerait sous forme numérique (pour être mise à jour en continu et intégrable sous forme de module sur les sites web de toute collectivité, administration ou partenaire). Cette liste pourrait également être imprimée sur un dépliant remis à chacun avec les pass numériques.

A noter qu'un appel à projets avait été lancé en parallèle par l'Etat pour faire émerger des « hubs territoriaux pour un numérique inclusif » visant à mettre en réseau les acteurs locaux de médiation numérique et à veiller au bon maillage ou au renforcement si besoin de l'offre de médiation sur le territoire. 11 lauréats ont été désignés en juin 2019, l'un de ces hubs est porté par l'association nantaise Ping à l'échelle du 49 et du 44, en partenariat avec la ligue de l'enseignement des Pays de la Loire et les fédérations des centres sociaux, avec le soutien du CD44 et du CD49.

2. Des pistes d'amélioration

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

2.1.1. Besoins pour faciliter l'accès aux services publics

Une question de l'enquête du Conseil de Développement était « Quel seraient vos besoins/attentes pour faciliter vos accès aux services publics ? », les réponses ont été les suivantes :

	En nombre	En % de répondants (539)
Simplifier les formulations et les rubriques sur les sites Internet des administrations	300	56
Etre aidé dans vos démarches par un agent public (du type : agents publics polyvalents pouvant accompagner dans différentes démarches)	178	33
Avoir systématiquement la possibilité d'un accompagnement téléphonique	160	30
Pouvoir effectuer des réclamations écrites facilement	141	26
Pouvoir vous rendre dans un lieu dédié aux différents services (du type : Maison de services au public ou service public itinérant)	138	26
Etre "formé(e)" à l'utilisation des sites internet des différentes administrations	82	15
Disposer d'un équipement (ordinateur/connexion Internet) performant pour y accéder	73	14
Pas de réponse	44	8
Avoir la possibilité de dicter des phrases à son ordinateur ou de faire lire des phrases par son ordinateur (transcription audio pour l'écriture ou la lecture)	31	6
Pas besoin (car pas de difficultés ou personne satisfaite des alternatives existantes)	9	2
Pas Internet	2	0,4
Demandes effectuées en ligne par un proche	2	0,4
TOTAL	1116	207

Le total excède 100 % car chaque répondant pouvait choisir plusieurs réponses.

A noter que la demande de formation est faible (15 % des répondants), loin derrière les demandes de simplification ou d'aide directe ou téléphonique.

	18-39 ans	40-59 ans	60-69 ans	70 ans et plus
	En % de répondants (87)	En % de répondants (125)	En % de répondants (123)	En % de répondants (204)
Simplifier les formulations et les rubriques [...]	72	67	63	37
Disposer d'un équipement performant pour y accéder	15	16	12	12
Avoir la possibilité de dicter / faire lire des phrases par son ordinateur (transcription audio [...])	6	6	6	6
Avoir systématiquement la possibilité d'un accompagnement téléphonique	33	33	39	21
Pouvoir effectuer des réclamations écrites facilement	30	27	29	22
Etre "formé(e)" à l'utilisation des sites internet [...]	6	12	20	19
Pouvoir vous rendre dans un lieu dédié aux différents services (du type : MSAP ou service public itinérant)	16	28	34	23
Etre aidé dans vos démarches par un agent public (du type : agents publics polyvalents [...])	24	37	29	37
TOTAL	202	226	233	176

Le besoin de simplification est d'autant plus cité que le répondant est jeune (corrélation nette avec l'âge).

En revanche certains besoins sont autant cités quel que soit l'âge du répondant : transcription audio, accompagnement téléphonique (sauf pour les 70 ans et plus), réclamations écrites (sauf 70 ans et plus).

Le besoin d'un équipement performant est un peu plus cité par les moins de 60 ans, tandis que le besoin de formation est un peu souvent cité par les plus de 60 ans.

On constate également quelques spécificités : le besoin de lieu dédié un peu plus cité par les 60-69 ans tandis que l'accompagnement par des agents polyvalents est un peu plus souvent cité que la moyenne par les « 40-59 ans » et les « 70 ans et + ».

	Très à l'aise	Plutôt	Moyen	Peu	Pas du tout
	En % de répondants (98)	En % de répondants (139)	En % de répondants (109)	En % de répondants (64)	En % de répondants (129)
Simplifier les formulations et les rubriques [...]	60	79	65	59	17
Disposer d'un équipement performant pour y accéder	16	14	10	13	14
Avoir la possibilité de dicter / faire lire des phrases par son ordinateur (transcription audio [...])	4	7	3	13	5
Avoir systématiquement la possibilité d'un accompagnement téléphonique	28	32	37	39	19
Pouvoir effectuer des réclamations écrites facilement	18	32	30	28	21
Etre "formé(e)" à l'utilisation des sites internet [...]	6	5	26	23	20
Pouvoir vous rendre dans un lieu dédié aux différents services (du type : MSAP ou service public itinérant)	13	20	33	41	27
Etre aidé dans vos démarches par un agent public (du type : agents publics polyvalents [...])	12	27	40	53	40
TOTAL	158	217	244	269	162

On constate que les besoins « aide par un agent », « lieu dédié », « accompagnement téléphonique » sont d'autant plus cités que la personne a un faible degré d'aisance avec Internet (sauf par les « pas du tout » qui correspondent en fait souvent aux personnes n'ayant pas Internet). »

En revanche, certains besoins sont autant cités par tous les répondants, quel que soit leur niveau d'aisance avec Internet : « Equipement performant », « simplification » (légèrement plus cités par les plutôt/moyennement à l'aise avec Internet), « réclamations écrites » (sauf par les « très à l'aise »).

On peut noter que la transcription audio est surtout citée par les « un peu à l'aise », tandis que la formation est davantage choisie par les « moyen/peu/pas du tout » à l'aise avec Internet.

2.1.2. Propositions pour améliorer l'accès aux services publics

Pour rappel, 293 personnes (soit environ la moitié des répondants) ont laissé des commentaires libres dans les questions 13 à 16 inclus. Leurs réponses ont été réorganisées ici par catégories, les commentaires libres portant sur des « avis sur ces évolutions » et sur des « témoignages » ont déjà été présentés dans la partie 1.2.13 du présent rapport. Ce sont ici les commentaires libres du type « Propositions pour améliorer l'accès aux services publics » qui sont présentés ci-dessous :

Type de réponses	Evoqué par X % des répondants (539)	Précisions (non exhaustif)
Maintenir les services publics existants sur le Pays d'Ancenis	8,2	Ne pas supprimer, mais aussi ne pas regrouper avec d'autres services ou diminuer les horaires d'ouverture. Exemples cités : Centre des impôts d'Ancenis (6 répondants), guichet de la gare d'Ancenis (4), bureaux de poste (3), Sous-Préfecture d'Ancenis (2)..
Laisser systématiquement le choix entre "démarche en ligne" et démarches par d'autres moyens (guichet, courrier...)	5,2	« despotique » / à l'encontre des principes d'égalité et liberté / assortie de majorations
Développer (ou a minima maintenir) les possibilités d'aide par téléphone	4,8	Pas d'enregistreur ou des personnes méchantes ou peu compétentes / Moins de délai d'attente / numéros non surtaxés et faciles à trouver / horaires élargis / serait rassurante pour beaucoup
Ouvrir de nouveaux services publics (permanences...) pour une plus grande proximité usagers-administrations	4,5	Cf éloignement croissant et regroupement (y compris communes nouvelles). Trop longs trajets / problèmes pour se déplacer rencontrés par certains

D'autres propositions ont été citées par un moins grand nombre de répondants mais sont intéressantes :

Type de réponses	Evoqué par X % des répondants (539)
Avoir une aide possible en mairie (agent polyvalent et/ou permanences régulières de différents organismes)	4,1
Améliorer le débit Internet et développer la fibre (en lien avec des problèmes actuels de lenteur ou coupures)	3,7
Simplifier les sites administratifs	3,7
Proposer une aide par un contact humain (sans précisions sur les modalités)	2,8
Maintenir les possibilités de procéder par courrier postal	1,9
Adapter les horaires des guichets aux personnes qui travaillent	1,5
Développer des services d'aide en ligne	1,1
Développer des formations au numérique	1,1
Développer le niveau de formation/compétence des agents d'accueils polyvalents	1,1
Avoir un mot de passe unique ou simplifié	0,9
Avoir un site ou une carte regroupant toutes ses données et démarches administratives / ou un site par démarche	0,9
Développer de nouveaux moyens pour amener les services vers soi / amener les personnes vers des services éloignés	0,9
Créer des lieux regroupant plusieurs services administratifs	0,9
Mettre en place des moyens publics d'accès à Internet	0,7
Concevoir des sites administratifs plus rapides, avec moins de bugs, et des serveurs de capacité suffisante pour éviter toute coupure	0,7
Créer des réseaux de bénévoles pour aider les personnes en difficulté avec le numérique	0,7
Avoir des informations plus détaillées sur les sites internet / un site regroupant les infos	0,6
Permettre d'utiliser le numérique de A à Z pour accomplir une démarche	0,6
Prévoir des formulaires moins standardisés pour laisser plus de place aux cas particuliers	0,6
Créer d'autres Espaces Multimédias et ouvrir l'Espace Multimédia actuel plus souvent (été compris)	0,2
Proposer des sites administratifs adaptés aux smartphones	0,2
Avoir une administration moins pointilleuse	0,2

2.2. Les préconisations du Conseil de Développement du Pays d'Ancenis

Face à l'ampleur des enjeux, le Conseil de Développement souhaite interpeller les acteurs locaux et préconiser un certain nombre d'actions possibles. Ces préconisations ont été nourries :

- Par l'enquête du Conseil de Développement
- Par des rapports ou données nationaux
- Par des retours d'expériences locaux ou nationaux.

Le Conseil de Développement du Pays d'Ancenis a souhaité ne pas s'étendre sur des idées d'action relevant de l'échelon national (nouvelles lois, changements dans l'organisation de l'Etat et des administrations centrales...) bien qu'elles figurent en bonne place parmi les propositions des répondants à l'enquête.

En effet le Conseil de Développement ne peut pas prétendre avoir de réelle prise sur cet échelon national. Le rapport se focalise plutôt sur ce qui pourrait être fait au niveau des acteurs du Pays d'Ancenis.

2.2.1. Premier groupe de préconisations : accompagner

Pour le Conseil de Développement, l'accompagnement est la priorité (cf besoins ressortis dans le cadre de l'enquête).

❖ *Développer des lieux d'accompagnement à la réalisation de démarches administratives*

Dans le cadre de l'enquête du Conseil de Développement, à la question « Quels seraient vos besoins/attentes pour faciliter votre accès aux services publics ? », un tiers des répondants ont choisi « Etre aidé dans vos démarches par un agent public (du type : agents publics polyvalents pouvant accompagner différentes démarches).

En priorité, faire que chaque mairie ou mairie annexe offre un premier niveau d'aide de proximité dans la réalisation de démarches administratives, avec :

- Du personnel d'accueil en mairie formé à l'inclusion numérique et « à l'accueil social universel » (cf notion et réseau développé par le Conseil Départemental de Loire Atlantique)
- L'accueil en mairie des permanences décentralisées des Maisons France Service
- Demander pour cela des aides financières de l'Etat car l'Etat économise en dématérialisant ses services et ce sont les collectivités qui se retrouvent à aider le public. En effet cela peut demander du temps aux agents d'accueil (pour se former puis pour répondre aux sollicitations des habitants) voire un peu de budget.
- Etant donné qu'il peut être difficile de pousser la porte d'un CCAS (peur d'être stigmatisé), il est important d'avoir un même lieu d'accueil pour tous types de demandes (demandes sociales ou autres)

Cette action pourrait être portée par les élus communaux eux-mêmes, avec le soutien financier de l'Etat et la mise en réseau proposée par le Conseil Départemental de Loire Atlantique.

Quelques arguments en faveur de cette préconisation :

- *D'après le rapport parlementaire sur l'accès aux services publics dans les territoires ruraux (octobre 2019), « dans les territoires les moins densément peuplés, les mairies sont le premier recours des habitants », « les secrétariats de mairie devront donc dans les zones les plus isolés, sinon se transformer en maison France Services, au moins être tenus systématiquement informés de l'évolution du réseau local », « réflexion menée en Mayenne pour faire des secrétaires de mairie un premier point de contact pour accompagner les publics ».*
- *Le « transfert de charges » de l'Etat vers les collectivités territoriales est également pointé par le rapport du Défenseur des Droits de la République Française « Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics » publié en janvier 2019.*
- *Dans le cadre de l'enquête du Conseil de Développement, « Avoir une aide possible en mairie (agent polyvalent et/ou permanences régulières de différents organismes) » est le 5ème type le plus cité (avec 4% des 539 répondants) parmi les propositions pour améliorer l'accès aux services publics (il s'agissait d'une question totalement ouverte, sans réponses pré-identifiées).*

Prévoir **une montée en qualité des Maisons de Services Au Public (MSAP) du territoire**, indépendamment de ce qui est prévu dans le cadre du label Maisons France Service, avec notamment :

- Au moins une soirée d'ouverture par semaine pour s'adapter aux actifs (en modifiant les horaires plutôt qu'en augmentant le volume d'ouverture, étant donné que le volume horaire exigé reste inchangé dans le label France Service)

- Un lien privilégié avec les CCAS et associations caritatives du territoire (avec l'organisation de permanences décentralisées dans ces structures etc.) et avec toute structure ou association du territoire qui puisse diriger des habitants vers la MSAP
- Des rendez-vous par visio-conférence avec des administrations ne proposant pas de permanences sur le territoire (tout le matériel de visio-conférence serait disponible dans les locaux de la MSAP, et les agents de la MSAP aideraient le public dans son utilisation et dans la prise de rendez-vous), et dès que possible (la généralisation de la visioconférence dans toutes les maisons France Services étant prévue d'ici à 2022)
- Des numéros de téléphone directs pour les agents des MSAP puissent contacter rapidement un interlocuteur identifié dans chaque administration
- Un portage ou un lien avec les élus municipaux et intercommunaux (voire avec les associations locales) dans le suivi de l'action de la MSAP
- Du personnel formé et pérenne (le recours à des services civiques ne peut être que complémentaire – car il s'agit de personnes peu formées aux démarches administratives et aux aspects pédagogiques, et la durée de leur mission est courte).

Cette action pourrait être portée par les MSAP du territoire elles-mêmes, en partenariat avec les collectivités locales concernées.

Mobiliser les administrations partenaires et l'Etat pour aboutir à la **création d'autres Espaces France Service sur le territoire** que celles de Riaillé et Ingrandes-Le Fresne sur Loire afin d'avoir un meilleur maillage du territoire, avec la possibilité d'utiliser des locaux déjà existants (pour des questions budgétaires mais aussi pour capter des personnes venant pour autre chose – comme la Maison des Solidarités de Varades). *Cette action pourrait être portée par les collectivités territoriales.*

Quelques informations allant dans le sens de cette préconisation :

- *D'après le rapport parlementaire sur l'accès aux services publics dans les territoires ruraux (octobre 2019), « cette réorganisation devra se faire de façon à respecter un temps d'accès maximal de vingt minutes »*
- *Dans un article de l'Echo d'Ancenis du 31/10/19 le Sous-Préfet déclare qu'il est question que la Maison de l'Etat d'Ancenis s'étoffe pour devenir une Maison France Service.*

A défaut d'une Maison France Service itinérante (de type camping-car) qui serait intéressante pour tenir des permanences dans toutes les communes du territoire mais coûteuse (à moins qu'elle ne soit portée par exemple par 2 intercommunalités voisines ?), mettre en place avec les associations de transport solidaire **un service de transport vers les Espaces France Service du territoire**. En effet certains citoyens habitent loin de ces Maisons et ont des difficultés pour se déplacer. *Cette action pourrait être portée par les MSAP en lien avec les associations de transport solidaire.*

Quelques arguments en faveur de cette préconisation :

- *D'après le rapport parlementaire sur l'accès aux services publics dans les territoires ruraux (octobre 2019), « pour résoudre les problèmes d'accessibilité, il faut développer le service public itinérant (SPI) », « même avec un rayon d'action d'une dizaine kilomètres, certaines MSAP restaient hors d'attente de certains habitants », « on dénombre aujourd'hui 126 MSAP itinérantes », « dans l'Aisne, choisi comme territoire pilote, le succès du SPI est incontestable : sa fréquentation ne cesse de progresser et il a attiré des personnes qui fréquentent peu les MSAP ». A noter que la démarche dans l'Aisne existe depuis 2017, elle s'appuie sur un camping-car aménagé et 2 conseillères dans le secteur du Thiérache.*
- *Dans le cadre de l'enquête du Conseil de Développement, 1,7 % des répondants ont pointé spontanément dans une question ouverte concernant leurs avis sur la dématérialisation que cela « engendre des déplacements coûteux et polluants en l'absence de transports en commun car les guichets et aides possibles sont de plus en plus éloignés / pas facile pour tous de se déplacer » et 4, 5 % des répondants ont demandé dans une question ouverte relative à leurs propositions pour améliorer l'accès aux services à « Ouvrir de nouveaux services publics (permanences...) pour une plus grande proximité usagers-administrations » en précisant pour certains « Eloignement croissant et regroupements (y compris communes nouvelles). Trop longs trajets / problèmes pour se déplacer rencontrés par certains ».*

Si les médiathèques, les cafés et les buralistes sont présents partout sur le territoire, avec des ouvertures le soir ou le samedi, le Conseil de Développement estime qu'ils ne peuvent pas devenir de nouveaux lieux d'accompagnement aux démarches administratives (par manque de disponibilité et de formation de leur personnel, et par manque de confidentialité dans la configuration des lieux) : **en revanche le Conseil de Développement préconise d'assurer une information de ces professionnels afin qu'ils puissent orienter** les personnes en difficulté dans leurs démarches administratives en ligne vers les bons interlocuteurs (notamment les Maisons France Service). *Cette action pourrait être portée par les collectivités (délégation d'Ancenis du Conseil Départemental ou COMPA) et les Maisons France Service.*

Le Conseil de Développement a réfléchi à cette question des bureaux de tabac, cafés et bibliothèques à partir du contexte national et local :

- *Il est expérimenté dans certaines régions la vente de billets de train et l'encaissement des impôts dans les bureaux de tabac. Une convention a été signée en octobre 2018 entre l'AMF Association des Maires de France et la Confédération des buralistes afin d'étendre les services rendus par les buralistes, il y est notamment prévu que les buralistes « assistent les personnes ne disposant d'Internet ou ne sachant pas s'en servir ». Pour permettre une mise en application de cette convention, les Associations de Maires de chaque Département sont invités à passer eux-mêmes une convention avec la Confédération des buralistes, ce qui ne semble pas encore avoir été fait au niveau du 44. Ceci s'inscrirait dans la continuité d'un mouvement déjà engagé : les buralistes des communes de moins de 3 500 habitants peuvent en effet toucher une « prime de diversification d'activité » s'ils proposent au moins 5 services ou produits parmi une liste fixée par décret (réception de colis, vente de timbres fiscaux, offres de services téléphoniques, etc.)*
- *Un appel à projet a été lancé par le groupe d'économie sociale et solidaire SOS afin de créer ou reprendre 1.000 cafés en milieu rural dans 1 000 communes de moins de 3 500 habitants. Ces cafés seront tenus par des salariés de SOS et proposeront un panel de services de proximité tel que : dépôt de pain, épicerie, relais de poste, accès au numérique, services de mobilité, ... Le dépôt de candidature est ouvert en continu de septembre 2019 à 2021. Pour être éligible, la commune ne doit plus disposer d'aucun café ou avoir un café menacé de fermeture et avoir identifié un local vacant et adapté. La commune et les habitants seront associés à chaque projet (sur le choix des services proposés notamment) mais les coûts liés au local et à l'activité de café seront entièrement pris en charge par le groupe SOS.*
- *Les bibliothèques du territoire accueillent déjà pour certaines quelques permanences ou animations de l'Espace Multimédia. Il est prévu qu'en 2020 leur parc informatique actuellement soit renouvelé. La bibliothèque départementale de prêt organise en décembre 2019 une formation de 2 jours sur l'inclusion numérique avec l'intervention d'Emmaüs Connect, cette formation est ouverte aux salariés et bénévoles des bibliothèques du Pays d'Ancenis : cela ne signifie pas forcément que les bibliothèques vont se saisir d'une mission d'inclusion numérique mais révèle qu'elles sont sensibles à cette problématique.*

❖ **Appuyer les intervenants de l'action sociale et de l'insertion professionnelle (agents publics ou salariés/bénévoles d'associations) dans leurs actions d'inclusion numérique**

Former les intervenants de l'action sociale et de l'insertion professionnelle (agents publics ou salariés/bénévoles d'associations) à l'inclusion numérique, par exemple :

- En faisant appel à Emmaüs Connect, dans le cadre de la démarche d'Accueil Social Universel (lancée par la délégation d'Ancenis du Conseil Départemental de Loire Atlantique qui fédère les acteurs sociaux du territoire) ou du futur Projet Territorial des Solidarités (qui va être élaboré par la délégation d'Ancenis du CD44 et ses partenaires)
- En demandant au Pôle Santé Social de Loireauxence de partager son expérience sur l'inclusion numérique
- En échangeant entre partenaires sur le sujet de l'inclusion numérique (travail de veille et de formation commune). *Cette action pourrait être portée par la délégation d'Ancenis du Conseil Départemental.*

Quelques informations concernant Emmaüs Connect :

Rattachée au mouvement Emmaüs, cette structure agit depuis 2013 pour que le numérique profite aussi aux personnes en précarité. Elle est implantée dans plusieurs villes en France mais ne dispose pas d'antenne en Pays de la Loire. Elle propose en revanche sur toute la France une formation à destination des intervenants de l'action sociale et de l'insertion professionnelle (agents publics ou salariés/bénévoles d'associations) composée de 4 modules de ½ ou 1 journée chacun :

- *Appréhender l'impact du numérique dans son quotidien professionnel*
- *Comprendre et diagnostiquer la précarité numérique*
- *Créer un espace dédié à l'inclusion numérique (pour les structures souhaitant mettre en place un accompagnement dédié)*
- *Animer des ateliers collectifs (kits d'ateliers clés en main sur les bases du numérique, les e-démarches, la recherche d'emploi des jeunes)*

Les arguments ayant poussé le Pôle Santé Social de Loireauxence à se saisir de sujet de l'inclusion numérique pourraient inspirer d'autres travailleurs sociaux :

- *Le public du CCAS n'est pas un public lambda mais un public fragile, comportant de nombreuses personnes en situation d'illectronisme (celui-ci se rejoint avec l'illettrisme : sur internet il faut avoir une bonne maîtrise de la lecture, de l'écriture, des différents niveaux de langage, etc.)*
- *Ces personnes ont besoin de la proximité et du relationnel que n'offrent pas les démarches en ligne, mais que peuvent proposer les travailleurs sociaux*
- *Il n'est plus possible de « résister » au numérique et le numérique est partout dans le travail des travailleurs sociaux : il faut donc que ces agents adaptent leurs pratiques professionnelles.*

Sur les questions de **confidentialité auxquelles ces intervenants peuvent se heurter** : s'appuyer sur des outils comme « FranceConnect Aidants » (sera lancé en 2020, réservé aux professionnels, qui permettra de faire une démarche pour quelqu'un sans trop engager sa responsabilité), « Kit d'intervention rapide – Accompagner les personnes éloignées de l'informatique » proposé par l'Etat sur societenumerique.gouv.fr, les « Dix règles d'or de l'accompagnement » proposées par les MSAP... *Cette action pourrait être portée par les CCAS et associations elles-mêmes, peut-être avec l'accompagnement du Conseil Départemental dans le cadre du réseau d'Accueil Social Universel.*

Quelques arguments en faveur de cette préconisation :

La problématique de la confidentialité a été évoquée par la plupart des acteurs de l'inclusion numérique que nous avons rencontrés sur le territoire. En effet aider quelqu'un dans ses démarches implique souvent que la personne aidée partage avec son accompagnateur des identifiants et mots de passe ainsi que d'informations sur sa situation personnelle (situation financière, familiale, problèmes de santé...). Cela pose la question de la confiance, le risque étant que l'accompagnateur utilise ses informations à mauvais escient ou les divulgue à d'autres. La question peut d'autant plus se poser lorsque la personne est accompagnée dans sa démarche par un individu qui n'est pas tenu au secret professionnel : enfant, voisin, association... (Ai-je envie que mon voisin connaisse mes difficultés financières par exemple ?).

Faire des démarches administratives pour autrui pose aussi une question de la responsabilité : si j'aide quelqu'un dans sa démarche et qu'il y a une erreur, ma responsabilité peut-elle être engagée ? et si la personne aidée se retournait contre moi ?

Dans ce contexte, la plupart des structures ne parviennent pas à accompagner autant que de besoin les personnes en difficulté dans la réalisation de leurs démarches administratives en ligne. En voici deux exemples :

- *Le Pôle Santé Social de la commune de Loireauxence a cessé d'accompagner certaines démarches (Impôts, Préfecture), ce qui a fait chuter la fréquentation de leurs permanences.*
- *Les assistantes sociales du CD44 ont désormais moins facilement accès à toutes les informations quand elles appellent une administration pour le compte d'un usager. En effet, on leur demande le mot de passe de l'utilisateur ou qu'il soit présent à côté (alors qu'il est plus pratique d'appeler en dehors du rendez-vous avec l'utilisateur compte tenu des délais d'attente téléphonique).*

Pour éviter que l'intervenant social fasse une démarche sans montrer à l'utilisateur comment faire et pour éviter que l'écran fasse barrière (visage du travailleur social caché derrière l'écran), prévoir de tourner l'écran vers l'utilisateur prévoir un système de double écran ou un écran abaissé/plus discret. Cette action pourrait être portée par les CCAS et associations elles-mêmes, peut-être avec l'accompagnement du Conseil Départemental dans le cadre du réseau d'Accueil Social Universel.

❖ Soutenir les aidants bénévoles et créer un réseau de bénévoles dans le domaine de l'accompagnement numérique

Soutenir les personnes qui **aident bénévolement (familles, tuteurs, voisins) des habitants** dans leurs démarches administratives en ligne en mettant par exemple en place les actions suivantes :

- Prévoir une case sur les différents sites administratifs qui permette d'indiquer que la démarche est réalisée par un aidant et non par la personne concernée (Cette action pourrait être portée par les collectivités locales du territoire pour les démarches administratives en ligne)
- Organiser ponctuellement des échanges sur le sujet de l'« aide numérique » dans diverses associations (associations locales d'aidants comme « Temps et Parenthèse » ou « le Collectifs des Aidants », associations de parents d'élèves, clubs des aînés...) afin qu'ils aient connaissance de différents outils pouvant faciliter les démarches administratives (cf partie 2.2.3) ou des structures qui peuvent prendre le relais quand elles ne parviennent pas à aider une personne (MSAP...). Cette action pourrait être portée par les collectivités locales du territoire auprès des associations concernées en leur proposant un échange avec des structures comme l'Espace Multimédia ou Emmaüs Connect.

En s'inspirant du réseau de transport solidaire, créer un réseau de volontaires qui pourraient venir à domicile aider les personnes en difficulté avec leurs démarches en ligne (sous la forme d'un répertoire de personnes acceptant d'être contactées). Cette action pourrait être portée par une association ou une collectivité territoriale.

Quelques arguments en faveur de ces préconisations :

- D'après le rapport parlementaire sur l'accès aux services publics dans les territoires ruraux (octobre 2019), « le premier recours des personnes en difficulté avec le numérique reste l'entourage. Sans doute faudrait-il envisager d'étendre aux particuliers ce dispositif [propositions des députés pour « aider les aidants » mais visant plutôt les professionnels] »
- Dans la cadre de l'enquête du Conseil de Développement du Pays d'Ancenis, à la question « Actuellement, comment effectuez-vous vos démarches administratives ? » « Je demande de l'aide dans mon entourage ou un professionnel » a été coché par 31 % des 539 répondants (plusieurs réponses étaient possibles) et une partie d'entre eux a entouré le mot « entourage ». A la question « Si vous n'effectuez pas du tout vos démarches sur Internet, indiquez pourquoi » (question ouverte), 9 % des 134 répondants concernés ont spontanément répondu « Mes enfants (ou parfois mon/ma conjointe) s'en occupent ou m'aident ». L'enjeu de soutenir les aidants bénévoles est donc important.
- Les personnes non autonomes vis-à-vis du numérique sont parfois aidées dans leurs démarches en ligne par leur famille ou des voisins, mais toutes ne bénéficient pas de ces solidarités (certaines personnes sont isolées).

2.2.2. Deuxième groupe de préconisations : faciliter l'accessibilité et former

❖ *Permettre aux habitants d'avoir tous le matériel nécessaire pour réaliser des démarches en ligne sur Internet*

Veiller au respect voire à l'accélération du calendrier prévu par le Conseil Départemental de Loire Atlantique pour le déploiement du **haut débit** ou de la fibre sur tout le territoire du Pays d'Ancenis, en n'oubliant pas la question de la couverture des lieux d'habitat isolé. *Cette action pourrait être portée par la COMPA.*

Quelques arguments en faveur de cette préconisation :

Dans le cadre de l'enquête du Conseil de Développement, à la question « Si vous rencontrez des difficultés pour effectuer vos démarches sur Internet, indiquez pourquoi », 21 % des répondants ont pointé des difficultés « d'accès à Internet du fait d'une connexion Internet trop lente ou peu fiable ».

Proposer du **matériel informatique à bas coût** :

- En **reconditionnant** des ordinateurs donnés par des entreprises/collectivités/particuliers (des associations faisant cela existent ailleurs) qui pourront être revendus à bas prix, par exemple en s'appuyant sur des professionnels membres du réseau des Répar'acteurs impulsé par la Chambre des Métiers et de l'Artisanat
- Et/ou en proposant des **aides financières pour l'achat de matériel** (y compris imprimante/scanner car c'est indispensable pour réaliser des démarches administratives) et pour prendre un **abonnement Internet** ou abonnement téléphonique avec accès data 4G. *Cette action pourrait être portée par le CD44 et les CCAS en partenariat avec des associations.*

Quelques arguments en faveur de cette préconisation :

La question de l'équipement ne peut être éludée même si avoir un équipement ne fait pas tout (puisqu'il faut encore que celui-ci fonctionne bien et que son usager sache s'en servir et aient des équipements complémentaires de type imprimante/scanner pour réaliser des démarches administratives). Pour rappel :

- 15 % des répondants de l'enquête du Conseil de Développement n'ont aucun accès à Internet et 3 % des répondants n'ont accès à Internet que chez des proches et/ou dans un lieu public, soit une part non négligeable des répondants.
- 17 % des répondants de l'enquête du Conseil de Développement n'ont aucun équipement permettant d'accès à Internet (ordinateur, tablette et/ou smartphone)

Dans le cadre de l'enquête du Conseil de Développement, les coûts liés à l'acquisition d'un ordinateur et à l'abonnement Internet n'apparaissent pas dans les réponses proposées par le Conseil de Développement dans les questions à choix multiples et tous les répondants n'ont pas forcément pensé à évoquer ce sujet spontanément dans les questions ouvertes.

Toutefois cela a été abordé par quelques répondants :

- Dans la question « Si vous n'effectuez pas du tout vos démarches sur Internet », 4 % des 134 répondants concernés ont dit ne pas avoir les moyens financiers pour avoir un ordinateur, une connexion et/ou payer des cours pour savoir s'en servir ». La question du coût était peut-être aussi sous-jacente pour une partie des 29 % de répondants ayant indiqué « pas d'ordinateur et/ou de connexion internet » sans explications complémentaires.
- Dans la question ouverte « votre avis sur ces évolutions (dématérialisation croissante des services au public), 1,3 % des 539 répondants ont indiqué « avoir un ordinateur et une connexion Internet coûte cher et on nous impose ces dépenses supplémentaires »)

Proposer également des aides techniques (permettant aussi d'obtenir un bon rapport qualité/prix et d'éviter les arnaques) comme :

- Une **aide pour s'y retrouver entre les différentes offres d'abonnement**, distinguer les forfaits « de base » et les options telles que la data 4G ou 5G (cette aide pourrait par exemple s'appuyer sur les associations de consommateurs locales)
- Une aide pour **choisir du matériel informatique** à destination de particuliers souhaitant s'en doter (cette aide pourrait s'appuyer sur les associations proposant des formations et/ou les associations de consommateurs locales)
- Un annuaire des professionnels du **secteur de la maintenance** informatique (cette aide pourrait s'appuyer sur le réseau Répar'Acteurs conduit par la Chambre des Métiers et de l'Artisanat, en lien avec la cartographie préconisée précédemment qui serait coordonnée par le Conseil Départemental de Loire Atlantique), toutefois ces professionnels semblent peu nombreux sur le territoire (ils préfèrent se concentrer sur la vente et les entreprises plutôt que la maintenance et les particuliers).
- La création d'un « repair café » dans un local donné (par exemple un café associatif) et ouvert à des horaires précis (par exemple 2h par semaine ou un samedi matin par mois) où des bénévoles passionnés pourraient aider des particuliers à réparer leur matériel informatique, mettre à jour leur logiciels, installer des logiciels libres etc. Cette action pourrait être portée par une association avec le soutien des collectivités territoriales.

Quelques arguments en faveur de cette préconisation :

La problématique de la maintenance est notamment soulevée par l'Espace Multimédia, qui voit régulièrement arriver lors de ses permanences des personnes ayant un équipement, mais n'arrivant plus à s'en servir du fait d'un manque de maintenance (lenteurs, bugs, virus...). Cela montre là aussi qu'avoir un équipement ne suffit pas pour réaliser des démarches administratives par Internet...

❖ *Les limites de la formation*

N.B. : Les préconisations qui suivent concernent la formation, mais le Conseil de Développement souhaite souligner que la formation n'est qu'une petite partie de la solution et que c'est l'accompagnement (cf 1^{er} groupe de préconisations) qui doit être la priorité.

Le Gouvernement semble vouloir miser sur la formation avec le Pass Numérique, celui-ci va être déployé sur le Pays d'Ancenis par le Conseil Départemental de Loire Atlantique.

Mais le nombre de personnes qui vont être formées va être dérisoire :

- 200 000 personnes à l'échelle nationale (alors que le Gouvernement lui-même estime qu'en en 2019, 13 millions de français sont « éloignés du numérique »)
- 3 400 à l'échelle de la Loire Atlantique (qui compte 1,3 millions d'habitants)

Et la formation qui sera proposée sera-t-elle suffisante pour permettre aux bénéficiaires du Pass Numérique de devenir autonome ? Le Pass Numérique comprend en effet 5 ou 10 chèques, soit 10 à 20h de formation, ce qui est sans doute trop court pour quelqu'un peu ou pas du tout à l'aise avec Internet...

De plus, si quelques initiatives existent sur le Pays d'Ancenis (cf partie 1.3.1), il manque encore d'acteurs de formation sur le territoire (des personnes sont sur liste d'attente pour les formations de l'UFCV, l'Espace Multimédia limite sa communication pour ne pas être débordé par les demandes). En attendant que diverses associations développent d'autres formations (cf préconisations de la partie 2.2.1), est-ce que le Pass Numérique trouvera assez de formateurs sur le Pays d'Ancenis ?

Mais surtout, le Conseil de Développement du Pays d'Ancenis rejoint de nombreux acteurs qui pointent le sujet suivant : les personnes éloignées du numérique veulent/peuvent-elles toutes vraiment se former ?

- Selon Emmanüs Connect, s'il est vrai que 33 % de la population n'est pas complètement autonome de ses usages numériques mais peut le devenir grâce à la formation, 7% de la population est « exclue du numérique » et n'est pas en capacité d'apprendre pour le moment : ces personnes nécessitent donc d'être assistées dans leurs démarches en ligne.
- Dans leurs rapports, le Défenseur des Droits et le Syndicat de la Presse Sociale ne parlent nulle part de former la population, pour eux c'est aux administrations de s'adapter et non aux usagers.
- Dans le rapport parlementaire sur l'accès aux services publics dans les territoires ruraux (octobre 2019), les députés Jean-Paul Dufregne et Jean-Paul Mattei soulignent, chiffres 2018 du CREDOC à l'appui, que « si 40 % de la population peu à l'aise avec le numérique était volontaire pour se former, cela signifiait a contrario que 60 % ne l'était pas ».
- Cela se confirme à l'échelle du Pays d'Ancenis : Dans le cadre de l'enquête du Conseil de Développement, une des réponses proposées à la question « Quelles seraient vos attentes/besoins pour faciliter votre accès aux services publics » était « Etre formé à l'utilisation des sites internet des différentes administrations » mais elle n'a été choisie que par 15 % des répondants (alors qu'il était possible de cocher plusieurs réponses) ! 5 autres types de réponses ont davantage été plébiscitées que cette réponse sur la formation... Dans les questions ouvertes, cette problématique transparait aussi souvent : beaucoup de répondants, notamment parmi les plus âgés, estiment que Internet et les démarches en ligne ce n'est pas pour eux (ce qui sous-entend qu'ils excluent toute possibilité de s'y former).
- Toutefois la commission vie sociale estime que c'est accompagnant le public dans la réalisation de démarche en ligne qu'il sera possible à la fois d'identifier et de mettre en confiance des personnes qui seraient en capacité de

se former pour devenir plus autonomes dans leurs démarches (dans ce cas l'accompagnement est un préalable indispensable à la formation).

❖ **Identifier et renforcer les lieux de formation**

Réaliser une **cartographie des lieux de formation** au numérique, en précisant les conditions d'accès à ces lieux (prix, publics visés...). Puis diffuser cette cartographie **sous format papier** aux personnes qui bénéficieront du pass numérique et à toute personne intéressée, en identifiant des relais locaux (collectivités, associations etc) qui pourront faciliter cette diffusion. *Cette action pourrait être pilotée par une collectivité (délégation d'Ancenis du Conseil Départemental de Loire Atlantique ou COMPA) en y associant le plus grand nombre d'acteurs du territoire.*

Pour accompagner le déploiement des **pass numériques** par l'Etat et le Conseil Départemental de Loire Atlantique, aider à identifier les **acteurs locaux de la formation** au numérique. *Cette action pourrait être portée par le Conseil Départemental de Loire Atlantique en y associant le plus grand nombre d'acteurs du territoire (collectivités, associations...).*

Renforcer le rôle et les moyens de l'Espace Multimédia de la COMPA (*cette action pourrait être portée par la COMPA*) : son personnel a les compétences et le matériel, cet espace prouve toute son utilité mais limite sa communication de peur de ne pouvoir répondre à toutes les demandes. Il peut s'agir concrètement de :

- Développer des **permanences décentralisées** (actuellement les permanences tous les 15 jours ne permettent pas de répondre aux demandes sociales les plus urgentes) en prévoyant par exemple une permanence par semaine dans chacun des 5 bassins de vie du Pays d'Ancenis, en veillant également à ce que ces permanences se déroulent dans des lieux plus diversifiés (pas seulement les bibliothèques, car tout le monde n'y va pas).
- Etudier la possibilité de mettre en place d'un **bus multimédia** qui serait sous la responsabilité de l'Espace Multimédia, qui permettrait une décentralisation encore plus importante pour aller au plus près du public.

Appuyer les associations du territoire (même si leur cœur d'activité n'est pas la formation au numérique) dans **l'organisation d'ateliers sur les bases numériques** (*cette action pourrait être portée par la COMPA et le Conseil Départemental*):

- Y compris pour des formations « mobiles » ou décentralisées, voire des formations à domicile
- Appui financier (par exemple par le biais de la Conférence des financeurs, mais en veillant à ce que les financements puissent concerner des projets durant plusieurs années, afin d'assurer une certaine pérennité)
- Appui technique en promouvant des outils de formation clés en main et gratuits qui peuvent être utilisés par les associations (outil « Les Bons Clics » développé par We Tech Care / outil PIX proposant des tests de niveau, tutoriels et cours en ligne)

Retour d'expérience de l'Espace Numérique du Sud Charente :

Cette association crée en 2007 et soutenue financièrement par plusieurs collectivités (UE, Région, Département, EPCI), intervient dans tout le Sud Charente (qui regroupe 2 communautés de communes, 91 communes, 39 000 habitants).

L'association est dotée d'un Bus Numérique Mobile depuis 2010 (subvention de 17 500 € obtenue dans le cadre d'un appel à projets de l'Agence Nouvelle des Solidarités Actives ANSA et un accompagnement en ingénierie Microsoft France) afin de rayonner davantage sur le territoire et palier à un manque de salles.

En 2019 elle propose des ateliers de formation au numérique grand public dans 7 lieux différents (avec selon les lieux une présence de 1 demi-journée tous les 15 jours, 1 demi-journée par semaine ou 3 demi-journées par semaine) à coût réduit (25 € par module d'un trimestre, hors coût d'adhésion à l'association, avec un mi-tarif pour les bénéficiaires des minima sociaux). L'association développe également des actions auprès des scolaires (partenariats avec des collèges, écoles primaires et accueils de loisirs), des jeunes en recherche d'emploi (avec les Missions Locales), des chantiers d'insertion, des seniors en EHPAD...

Attention la formation ne peut s'appuyer principalement sur des personnes en **service civique** : ces jeunes maîtriseront peut-être plus l'informatique que leurs aînés mais être pédagogue ne s'improvise pas. De plus, il s'agit d'une solution non pérenne (les missions de services civiques durant 6 à 12 mois maximum).

❖ **Identifier et diversifier les publics pouvant bénéficier de formations**

Aider à l'**identification du public** qui pourrait en bénéficier en développant un réseau de partenaires (collectivités, associations...) en contact avec différents types de publics et en dotant ses partenaires d'outils pour estimer le niveau des personnes et identifier celles qui pourraient nécessiter une formation (outils de tests proposés gratuitement par « Les Bons Clics » ou PIX). Cela permettra notamment d'accompagner le déploiement des pass numérique par l'Etat et le Conseil Départemental de Loire Atlantique. *Cette action pourrait être portée par le Conseil Départemental de Loire Atlantique en y associant le plus grand nombre d'acteurs du territoire (collectivités, associations...).*

Aller à la rencontre du public dans les associations caritatives, les CCAS, les épiceries sociales, « Une Famille Un toit », les Maisons de Services, etc. pour proposer aux personnes présentes un accompagnement et les **inviter aux formations grâce à une prise de confiance** (« je vois bien qu'avec de l'aide je peux y arriver, pourquoi pas me former ? »). Ainsi la formation pourrait toucher des publics plus variés et notamment des personnes réticentes à l'idée de se former. *Cette action pourrait être portée par l'Espace Multimédia ou diverses associations...*

Appuyer à la création de **formations qui ne soient pas toutes dirigées vers les retraités**. Développer par exemple des formations au numérique à destination des parents d'élèves (avec les associations de parents d'élèves) en s'appuyant sur les salles informatiques des établissements scolaires qui ne sont pas utilisées en soirée. *Cette action pourrait être portée par la COMPA et le Conseil Départemental, en partenariat avec diverses associations du territoire.*

Retour d'expérience du Conseil Départemental de Charente-Maritime :

Ce Département organise dans les salles informatiques de 5 collèges du territoire une permanence par semaine et par collège. Ces permanences sont d'une durée de 1 ou 2 heures, en soirée ou le mercredi après-midi. L'accès y est totalement gratuit, il se fait avec ou sans rendez-vous. Selon les collèges ces permanences sont ouvertes à tous ou réservées aux parents d'élèves du collège.

Appuyer techniquement et financièrement les **structures d'insertion par le travail et structures accompagnement des personnes en recherche d'emploi** afin qu'elles puissent former davantage de personnes parmi leur public au numérique (en visant pas seulement ceux qui en ont la demande mais tous ceux qui en auraient besoin). Il s'agira de compétences qu'ils pourront valoriser sur leur CV et qui pourront leur servir dans leurs démarches administratives personnelles. *Cette action pourrait être portée par la COMPA et le Conseil Départemental, en partenariat avec ces structures (Pôle Emploi, etc).*

Prévoir une évaluation des formations au numérique proposés dans les **établissements scolaires** (dans le cadre de l'outil PIX qui remplace dorénavant le B2i – brevet informatique et Internet passé au collège – et le C2i – certificat informatique et Internet passé au lycée), impulser la création d'un réseau d'échange entre établissements (impliquant proviseurs et professeurs) sur les difficultés rencontrées en la matière en vue notamment d'un meilleur accompagnement des élèves les plus en difficultés avec le numérique. *Cette action pourrait être portée par le Rectorat.*

❖ **Veiller au contenu des formations**

Pour plus âgés : Proposer des formations sur ordinateur ou sur des outils plus ergonomiques comme les **tablettes** pour les démarches administratives (même si, comme les smartphones, elles ne permettent pas d'accomplir tout type de démarche). Aborder également dans les formations des aspects **plus ludiques** : contact avec sa famille, jeux permettant de mieux vieillir.... *Cette action pourrait être portée par les associations proposant des formations.*

Dans les formations existantes, prévoir aussi le développement de « compétences analytiques » pour permettre d'adopter les **bons réflexes face aux risques** présents sur Internet (arnaques, spams etc.) et proposer des animations grand public sur les risques numériques lors de grandes manifestations existantes (car peu de gens ne se déplaceront que pour ça). *Cette action pourrait être portée par les associations proposant des formations et peut-être par l'Espace Multimédia de la COMPA pour les animations grand public lors de manifestations existantes.*

Retour d'expérience de l'UFCV :

L'UFCV a organisé à Ancenis début 2018 et à Joué sur Erdre fin 2018-début 2019 une formation d'un groupe en plusieurs séances. Au fil des séances, ont été abordés des questions telles que : la sécurité sur Internet, installation d'un bloqueur de publicité, inscription sur Bloctel pour éviter le démarchage téléphonique, repérer du spam, se désinscrire d'un mailing...

D'après le rapport parlementaire sur l'accès aux services publics dans les territoires ruraux (octobre 2019), « WeTechCare insiste aussi sur la nature des compétences à acquérir par les usagers. Il ne s'agit pas seulement de compétences techniques : il faut aussi les compétences analytiques pour réparer les arnaques en ligne, les faux sites qui sont en très forte augmentation, sans quoi le numérique creusera encore les inégalités ».

2.2.3. Troisième groupe de préconisations : simplifier et communiquer

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

Communiquer, dans un langage simple et sans jargon, sur les outils suivants (pouvant faciliter les démarches du grand public dans leurs démarches administratives en ligne) :

- Les acteurs existants sur le territoire : MSAP, Espace Multimédia de la COMPA...
- Les ateliers de formation organisés sur le territoire / le pass numérique (tout en soulignant que la formation est une possibilité mais pas une obligation, il existe aussi un accompagnement pour ceux ne souhaitant pas/ne se sentant pas capable de se former)
- Outre les lieux de formation : les lieux où on peut se connecter à Internet, avoir accès à un scanner et à une imprimante, les lieux où on peut être aidé pour des démarches en ligne, voire les lieux où on peut aller faire entretenir/réparer son ordinateur
- Le nouveau dispositif France Connect (qui permet de ne pas avoir plein de mots de passe)
- Le nouveau site gouvernemental [oups.gouv.org](https://www.oups.gouv.org)
- Les arnaques possibles (services privés payant proposant de faire à leur place les démarches administratives)
- Il ne faut pas avoir honte de demander de l'aide

Quelques arguments en faveur de cette préconisation, notamment concernant le manque de visibilité des acteurs existants :

L'enquête du Conseil de Développement du Pays d'Ancenis montre que seuls 23 % des répondants connaissent l'Espace Multimédia (et il s'agit surtout des plus à l'aise avec le numérique) et, en cas de difficultés, il y a plus d'abandons (17 % des répondants) que de recours à un « lieu relais » (9%).

Le rapport parlementaire sur l'accès aux services publics dans les territoires ruraux (octobre 2019) souligne que 46 % des personnes habitant dans une commune où est implanté une Maison de Service au Public n'ont pas connaissance de son existence (enquête BVA-Caisse des Dépôts de 2016). Les auteurs du rapport estiment donc que les MSAP doivent amplifier leurs efforts pour se faire connaître.

Retour d'expérience du Conseil Départemental de Charente-Maritime :

Ce Département a réalisé une cartographie qui répertorie sur son territoire 104 « points d'accès accompagnement » (lieux où des médiateurs aident le public à utiliser Internet), 114 « points d'accès wifi » et 151 « points d'accès matériel » (du matériel est à disposition des personnes pour qu'elles effectuent seules leurs démarches).

Communiquer régulièrement (s'agissant d'informations à répéter sans cesse : oublis, nouveaux habitants...) et dans l'objectif que l'information viennent jusqu'aux habitants sans qu'ils aient à la chercher, **grâce aux canaux suivants** :

- Un article ou un encart dans chaque parution des bulletins municipaux ou intercommunaux pour parler des outils qui peuvent faciliter leurs démarches administratives en ligne (cf liste plus loin) – ils ont l'avantage d'aller jusqu'aux boîtes aux lettres des habitants dans la plupart des communes du territoire.
- Un article récapitulatif sur le site Internet de chaque municipalité du territoire (pour les communes qui en ont un)
- Des flyers à disposition des associations du territoire (quelle que soit leur champ d'action)
- Des flyers à disposition des associations caritatives, des professionnels de l'aide à domicile et des facteurs qui sont en contact avec les personnes les plus isolées
- Des flyers à disposition dans les lieux d'accueil ou salles d'attentes (dans les mairies, dans les cabinets médicaux...)

- Organisation d'événements de sensibilisation-formation notamment en se rattachant à des événements existants

Ces outils de communication (flyers, textes types...) pourraient être mutualisés pour tout le Pays d'Ancenis, par exemple au niveau du réseau de partenaires initié par le Conseil Départemental dans le cadre de l'Accueil Social Universel et du futur Projet Territorial des Solidarités.

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

Pour chaque projet de dématérialisation d'un service administratif : prévoir toujours plusieurs modalités d'accès pour que la voie dématérialisée ne soit pas la seule et soit assortie de moyens d'accompagnement physique, écrits et téléphonique des personnes en difficulté avec le numérique (en redéployant une partie des moyens économisés grâce à la dématérialisation). Attention à ce que cet accompagnement physique, écrit et téléphonique soit facile à solliciter : horaires pratiques, contacts faciles à trouver, bonne communication sur l'existence de cet accompagnement.

Quelques arguments en faveur de ces préconisations :

Dans la cadre de l'enquête du Conseil de Développement du Pays d'Ancenis, à la question « Quels seraient vos besoins/attentes pour faciliter votre accès aux services publics ? » (question à choix multiples) :

33 % des répondants ont demandé « être aidé dans vos démarches par un agent public (du type : agents publics polyvalents pouvant accompagner dans différentes démarches) »

30 % des répondants « avoir systématiquement la possibilité d'un accompagnement téléphonique »

26 % des répondants « pouvoir effectuer des réclamations écrites facilement ».

En outre, dans une question ouverte portant sur les propositions des répondants pour améliorer l'accès aux services publics, les 2e et 3e types de propositions les plus cités sont « laisser systématiquement le choix entre démarche en ligne et démarches par d'autres moyens (guichet, courrier...) » et « développer (ou a minima maintenir) les possibilités d'aide par téléphone ».

Concevoir des sites web (où il sera possible de s'informer sur les démarches administratives et d'en réaliser en ligne) qui soient les plus **ergonomiques, clairs et intuitifs** possibles (en adaptant ces sites aux usagers les plus en difficultés car cela profitera à tous) voire « standardisés » pour aider le public à s'y retrouver.

Pour cela :

- Adapter les cahiers des charges des sites web
- Sensibiliser et former les concepteurs des sites web et tout agent amené à y ajouter des contenus, sur la base de « bonnes pratiques » à respecter
- Associer le public « lambda » à l'évaluation (à défaut de la conception) de ces sites dans un objectif d'amélioration (avec un bouton de type « Mon avis » même si ce bouton n'est pas proposé aux collectivités pour l'instant)

Dans la conception penser notamment à certains outils/aspects tels que :

- Le respect du Référentiel Général d'Accessibilité (RGAA – pour les personnes en situation de handicap)
- L'exploitation des nouvelles technologies d'interaction avec la voix pour les personnes n'ayant pas la capacité ou la possibilité de lire et d'écrire sur un ordinateur (attention toutefois aux données sensibles comme les impôts et la situation sociale, utiliser plutôt des logiciels libres)

- La rédaction des contenus dans un langage simple (par exemple le « langage facile à lire et à comprendre », promu par des associations de personnes en situation de handicap mental)
- L'intégration à ces sites web des briques « France Connect » (pour limiter le nombre de mots de passe, de plus en plus de collectivités le font)
- L'adaptation de ces sites pour smartphone (s'agissant d'un équipement de plus en plus fréquemment utilisé)
- L'intégration d'un outil « recherche » bien mis en évidence sur la page d'accueil et performant.

Quelques arguments en faveur de ces préconisations :

Ce sujet de la conception des sites des administrations est notamment développé par le Syndicat de la Presse Sociale dans un livre blanc sur l'illectronisme publié en juin 2019.

Dans la cadre de l'enquête du Conseil de Développement du Pays d'Ancenis, à la question « Quels seraient vos besoins/attentes pour faciliter votre accès aux services publics ? » (question à choix multiples) :

56 % des répondants ont demandé « simplifier les formulations et les rubriques sur les sites Internet des administrations » (c'est la réponse qui est arrivée en tête).

6 % des répondants « avoir la possibilité de dicter des phrases à son ordinateur ou de faire lire des phrases par son ordinateur (transcription audio pour l'écriture ou la lecture) ».

Ces actions seraient portées par les collectivités proposant des démarches dématérialisées.

Pour que « conclusion » rime avec « résolution »... :

Parvenus au terme de notre étude, nous ne souhaitons pas y mettre un point final. Le chantier engagé est vaste mais passionnant. Nous souhaitons donc que les quelques lignes qui suivent soient plutôt un appel à poursuivre le travail.

La dématérialisation, une évolution inéluctable... mais problématique !

Chacun de nous la vivant au quotidien, les membres de la commission « Vie Sociale » du CDPA pressentaient bien en lançant le travail sur la dématérialisation des services au public que le sujet pouvait rencontrer un large écho auprès de nos concitoyens du Pays d'Ancenis. Après deux ans de travail, le constat est effectivement sans appel : la dématérialisation s'effectue à marche forcée, sur notre territoire comme partout ailleurs, et nombreux sont ceux qui nous interpellent en dénonçant le fait qu'elle laisse sur le bord de la route de nombreuses personnes, et pas seulement les plus âgés d'entre nous comme on pourrait rapidement le penser. S'il est incontestable qu'elle apporte des facilités à beaucoup (rapidité, disponibilité), une donnée nous a particulièrement choqués : près du quart des personnes ayant répondu à notre questionnaire ont renoncé à certains de leurs droits du fait de la complexité d'Internet. Cette proportion monte à un tiers des personnes chez les moins de 60 ans ! (Donnée confirmée au niveau national où le renoncement est encore plus fort). Quelle société fabriquons-nous quand on empêche, de fait, un nombre si conséquent d'utilisateurs d'accéder à leurs droits ?

Ne pas oublier les « invisibles »...

Les femmes et les hommes qui ont porté cette étude insistent particulièrement sur un point : ceux qui ont répondu à notre enquête sont des personnes qui ont su prendre la parole, qui s'inscrivent dans des réseaux. Mais nous savons pertinemment que d'autres ne se sont pas exprimés parce qu'ils ont, en quelque sorte, « disparu » des radars. Trop fatigués, trop fragiles, trop différents, trop isolés... Même les services sociaux peinent à les rejoindre bien souvent. Si la dématérialisation rapide en cours est parfois compliquée pour beaucoup d'entre nous, elle peut être dramatique pour quelques-uns de nos concitoyens. Il convient de ne jamais les oublier dans tout ce qu'il faudra entreprendre pour améliorer nos services publics.

Garder de l'humain !

Ce pourrait être le leitmotiv de la majorité des prises de parole : faciliter les démarches grâce à la numérisation, certes, mais pas sans accompagnement humain ! Les gains financiers visés par la dématérialisation se soldent trop souvent par la disparition de postes au niveau des services. Le secteur associatif et les collectivités locales sont alors obligés d'accompagner les usagers démunis par l'absence d'interlocuteurs physiques, déroutés par la complexité de certaines procédures ne laissant pas de place aux situations particulières. Il est nécessaire de garder la possibilité de démarches alternatives au tout numérique.

Au-delà du diagnostic, une mobilisation nécessaire

Les enseignements apportés par notre enquête traduisent des réalités déjà pressenties par beaucoup, notamment parmi les responsables politiques. Le fait est là : la mutation en cours met à mal l'accès universel aux services au public. Une fois ce constat posé (largement partagé au niveau local comme au niveau national), que fait-on ? Notre réponse est une proposition impérative : une mobilisation vigoureuse est nécessaire. Elle concerne chacun de nous mais plus particulièrement ceux qui sont aux postes de responsabilité au sein des administrations, des services au public, des collectivités territoriales, du secteur associatif. Des évolutions positives sont possibles et les usagers eux-mêmes en proposent. Des initiatives intéressantes voient le jour et ne demandent qu'à être diffusées plus largement. L'heure nous semble donc propice à l'élaboration d'un plan concerté s'appuyant sur les forces vives qui sont déjà à l'œuvre. Cela nécessite avant tout une volonté politique. Il faudra bien sûr y mettre des moyens matériels et humains mais surtout faire vivre une animation au plus près des habitants du Pays d'Ancenis et de leurs besoins. Le triptyque proposé dans notre étude (accompagner – former/équiper – faciliter/communiquer) pourrait servir de base à une telle action.

Une transformation globale et des solutions locales

Nous l'avons dit d'entrée de jeu : l'évolution en cours dépasse largement le cadre de notre territoire, elle se situe à un niveau sociétal. Au-delà des bénéfices réels pouvant être apportés, les limites et les dysfonctionnements majeurs rencontrés dans le processus de dématérialisation des services au public sont donc à porter à la connaissance des services de l'Etat, ce qui sera fait. Ils peuvent aussi, dans une certaine mesure, trouver des réponses à un niveau local. C'est notre conviction. La présente étude présente des pistes concrètes qui nous paraissent pouvoir améliorer la vie quotidienne des habitants. Nous espérons donc qu'elle trouvera des acteurs prêts à y souscrire, à s'organiser collectivement et à agir pour le bien commun, ce qui constitue l'essence même de notre mission.

**Les membres de la commission « Vie Sociale »
du Conseil de Développement du Pays d'Ancenis**

N.B : Cette étude est disponible en version numérique sur les pages du Conseil De Développement sur le site Internet de la COMPA (<https://www.pays-ancenis.com/compa/nos-partenaires/conseil-de-developpement/>). Elle sera également diffusée sous une forme très allégée dans un format 8 pages pour une première approche du sujet.

Annexes

❖ *Présentation du Conseil de Développement du Pays d'Ancenis*

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

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

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

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

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

Les 40 membres du Conseil de Développement se répartissent actuellement en 3 commissions : commission développement économique, commission environnement et commission vie sociale. Le présent rapport a été élaboré par la commission vie sociale dont les membres sont les suivants :

Nom	Organisme représenté
Hélène BAMOGO	Secteur de la formation, de la santé ou de l'action sociale
Moïse BENOIT	Association Valentin Haüy (handicap visuel)
Claude BRICAUD	Personne qualifiée
Roger CLASSINE	CFDT (syndicat)
Michel COTTINEAU	Génération Mouvement (clubs des aînés)
Roger CRUSSON	Personne qualifiée
Christian FOUQUERAY	ASSIEL (association de soins infirmiers / maintien à domicile)
Pascal GLEMAIN	CRESS (chambre régionale de l'économie sociale et solidaire)
Christian GROSBOIS	Association Valentin Haüy (handicap visuel)
Guy GUERIN	Personne qualifiée
Michel JOUBARD	IFAS (institut de formation pour les aides-soignants)
Florence JOULAIN	Association FCAPI (formation de chiens d'assistance)

Pierre-Michel LEDUC	Les amis de Raymond (handicap)
Paule PAPIN-BRICAUD	Personne qualifiée
Marie-Thérèse PERROTEAU	Personne qualifiée
Anne ROUSSEAU	Comité de jumelage
Camille ROUSSEAU	Mutuelles
Anne RULLIER	Association Polygammes (chant)
Lionel VISSET	Hébergement Personnes Agées

Des personnes extérieures ont pu être associées à ce travail sur la dématérialisation, notamment des personnes du Conseil Départemental de Loire Atlantique (délégation d'Ancenis).

❖ Panorama des services au public sur le Pays d'Ancenis en 2019

Ce document sert de support à la partie 1.1.1.

Service au public concerné	Démarches à faire obligatoirement en ligne ?	Guichets/permanences sur le territoire et leurs évolutions <i>NB : à cela s'ajoute une aide possible dans les Maisons de Services au Public de Riaillé et Ingrandes pour certains de ces services</i>	Aide aux démarches en ligne proposées sur le service au public (aide téléphonique, tchat...)
CAF (Caisse d'Allocations Familiales)	Oui pour certaines démarches (demande et actualisation trimestrielle pour la prime d'activité, aide au logement pour les étudiants...)	« Relais CAF » à Ancenis à la Maison de l'Etat (horaires limités : 3 jours par semaine, pas le midi ou le soir) Point de facilitation à St Mars la Jaille : 2 permanences de 2h par mois le mardi après-midi	Numéro de téléphone surtaxé (prix de l'appel + 0,06 €/minute) accessible du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30 Tchat possible avec un « conseiller virtuel » qui est un robot et non un humain Foire aux Questions, tutoriels et vidéos d'aide sur le site
MSA (mutuelle sociale agricole)	Depuis 2018, déclaration de revenus professionnels à faire obligatoirement en ligne	Pas de guichet permanent sur le Pays d'Ancenis Permanence tous les lundis en journée à Ancenis (Espace Corail)	« Assistance internet » par téléphone du lundi au vendredi les jours de semaine 8h30-12h30 et 13h30-16h30 (a priori non surtaxé)
Pôle Emploi	Inscription à faire obligatoirement par Internet depuis mars 2016 (puis actualisation obligatoire tous les mois en ligne, ou par téléphone, ou sur les bornes libre-service des agences)	Agence Pôle Emploi à Ancenis (ouverte en semaine uniquement, généralement 8h30-16h30, sur rdv uniquement à partir de 12h30)	Numéro de téléphone existant mais pas du tout mis en avant sur le site Accessible gratuitement 24h/24 7j/7 pour le « serveur vocal automatisé » qui permet de s'actualiser, consulter son dossier. Pour parler à un conseiller (par le passé 0,11 €/appel), possible uniquement à certains horaires (difficiles à trouver) Foire aux Questions en ligne
Impôts	Déclaration de revenus obligatoirement en ligne depuis 2019 pour tous (de 2016 à 2018 inclus seuls les foyers les plus aisés étaient concernés, avec une baisse chaque année du seuil concerné). Amende prévue de 15 € par déclaration en cas de manquement. Toutefois bienveillance pour l'instance vis-à-vis des « plus éloignés du numérique » et une déclaration papier vaut	Uniquement un « service des impôts des particuliers – SIP » à Ancenis, ouvert en semaine et aux horaires 8h30-12h et 13h30-16h	Numéro de téléphone de chaque centre d'impôt difficile à trouver sur le site des impôts (il faut cocher des cases sur plusieurs pages pour décrire sa problématique avant d'obtenir un numéro)

	« engagement sur l'honneur ne pas être en capacité de le faire en ligne ». Pour faire sa déclaration par papier il faut se déplacer dans les services des impôts. En 2019 seuls les 2/3 des foyers fiscaux ont vraiment déclaré leurs revenus en ligne, on est loin du 100 % et même des 86 % de français ayant Internet à domicile.		
Retraite (il est ici question du principal organisme : CARSAT)	A priori pas obligatoire de faire en ligne, mais encouragé (permet de faire en une seule les démarches pour toutes les caisses de retraite)	Pas d'agence fixe CARSAT sur le Pays d'Ancenis, difficile de trouver des informations sur les permanences décentralisées (a priori : permanence sur rdv 1 jour par mois à St Mars la Jaille, permanences à l'Espace Corail d'Ancenis mais impossible de savoir quand, aide possible dans les MSAP Riaillé et Ingrandes – le site de la CARSAT référence uniquement la MSAP Ingrandes et ne fait pas état des autres permanences).	Téléphone surtaxé (0,06 €/min + prix d'un appel) du lundi au vendredi de 8h à 17h Il est conseillé sur le site de la CARSAT des plages horaires moins fréquentés mais qui sont réduites (les jeudis et vendredis 8h-9h30 et 12h-14h et 16h-17h), les longs délais d'attente semblent donc chose courante.
Assurance Maladie	Ouverture de droits avec l'obtention d'une carte vitale : faisable par Internet OU par téléphone. Une fois un compte en ligne créé sur Ameli.fr la personne ne reçoit plus de décomptes papier	Uniquement un « point d'accueil » à Ancenis mais il s'agit en fait de la « borne numérique multiservice » de la Maison de l'Etat et non une permanence de l'organisme	Téléphone surtaxé (0,06 €/min + prix d'un appel) accessible du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30.
Préfecture (carte grise etc.)	Faire sa demande de carte grise par Internet est obligatoire depuis le 6 novembre 2017 sur le site de l'ANTS	Points d'accueil numériques de la Préfecture (avec a priori ordinateur, imprimante mais aussi un médiateur formé pour aider à effectuer ses démarches en ligne) à la Préfecture de Nantes et tous les matins du lundi au vendredi à la Maison de l'Etat à Ancenis Aide possible mais moyennant une commission par des auto-écoles, garages, concessionnaires ou entreprises spécialisées.	Le site Internet de l'ANTS propose un numéro non surtaxé accessible du lundi au vendredi de 7h45 à 19h et le samedi de 8h à 17h. Avant mai 2018 ce numéro était surtaxé (0,06 €/minute) Egalement un formulaire de contact en ligne, des tutoriels vidéos, une foire aux questions.
La Poste (timbres, colis)	Ce qu'il est possible de faire en ligne de chez soi : acheter et imprimer des timbres, acheter et imprimer une étiquette pour un colis ou envoi recommandé (qu'il est possible de déposer dans sa propre boîte aux lettres), envoyer une lettre simple ou recommandée	26 « points de contact La Poste » sur le territoire, certaines communes nouvelles en comptent plusieurs et 2 communes en sont dépourvu (Pouillé les Coteaux et Montrelais). Seuls 31 % des « points de contact » du Pays d'Ancenis sont de réels bureaux	Non concerné (l'accès physique restant la norme).

	en ligne (la poste se charge de l'imprimer et l'envoyer).	de poste (contre 47 % au niveau national) : les autres sont des agences postales communales (58 %, contre 37 % au niveau national) ou des relais commerçants (11 %). La loi oblige la Poste à maintenir 17 000 points de contacts (mais parmi eux il n'y a plus que 8145 « vrais » bureaux de poste, contre 14 000 en 2005). La loi interdit aussi que plus de 10 % de la population d'un Département se trouve à plus de 5 km ou plus de 20 min en voiture d'un « point de contact ». Les relais commerçants perçoivent une indemnité de 250 €/mois) et des commissions par type de produit postal vendu.	
Passeport/carte d'identité	Pré-formulaire téléchargeable en ligne ou à retirer en Mairie. Nécessaire d'aller plusieurs fois en mairie : parfois pour prendre rdv/retirer le formulaire, puis pour finaliser la demande (relevé d'empreinte) puis pour récupérer la pièce d'identité (pas d'envoi postal – à récupérer en main propre).	La démarche était faisable dans toutes les mairies ou mairies déléguées, mais depuis 2017 les cartes d'identité ont été modernisées et demandent un matériel et une assermentation spécifiques, dont seules les mairies de Ancenis et Saint-Mars-la Jaille disposent sur le Pays d'Ancenis. Les délais d'attente dans ces 2 mairies sont très longs.	Non concerné (l'accès physique reste indispensable pour le relevé d'empreinte...)
Banque	A priori aucune démarche à réaliser obligatoirement en ligne, à moins d'avoir souscrit à une banque 100 % en ligne (c'est le cas de 11 % des français en 2016)	13 communes sur 20 sont dépourvues d'agences bancaires (hors éventuel guichet banque postale dans une agence postale). A priori deux fermetures au cours des 3 dernières années : Crédits Mutuels de Mésanger et Riailé. Le Crédit Agricole est présent sur 7 communes du Pays d'Ancenis, le Crédit Mutuel sur 5 communes, beaucoup d'autres enseignes ne sont qu'à Ancenis-Saint Géréon. Au niveau national, le nombre d'agences bancaires a diminué de 5,7 % entre 2010 et 2019 mais ce sont plutôt les groupes bancaires implantés en ville qui ont fermés d'agences (mouvement nettement moindre au Crédit Mutuel, au	Non concerné (l'accès physique restant possible) / variable selon les enseignes.

		Crédit Agricole...). Selon une étude Bain&Co, 40 % des sondés en France indiquent avoir changé de banque principale ou commencé à utiliser les services d'une autre banque après avoir vécu une fermeture d'agence.	
Transports (achat de billets ou abonnements)	<p><i>Cars Aléop (ex LILA) gérés par le Conseil Régional :</i> Pour les abonnements scolaires annuels, inscription uniquement en ligne. Pour les abonnements annuels/mensuels adultes, le formulaire est à télécharger en ligne et renvoyer par courrier. Pour les tickets mensuels et carnets de 10 tickets il faut obligatoirement se déplacer dans des points de vente.</p> <p><i>Billets de train SNCF :</i> Achat en ligne pas obligatoire (mais il devient incontournable étant donné la fermeture de guichets)</p>	<p><i>Cars Aléop (ex LILA) :</i> Pas de guichets Région décentralisés pour se renseigner. Points de vente du territoire pour les carnets de 10 et abonnement mensuels adultes : bureaux de tabac dans 7 communes, MSAP de Riaillé (uniquement pour les carnets)</p> <p><i>Billets de train SNCF :</i> Le seul guichet du territoire se situe en gare d'Ancenis, ses horaires d'ouverture ont été réduits de 50 % au 1/01/19 malgré les pétitions (ouvert désormais de 7h à 14h tous les jours de la semaine et de 9h30 à 17h le samedi, fermé le dimanche). Pas de guichets dans les haltes ferrovières du territoire, uniquement un distributeur automatique (sauf au Cellier selon site SNCF). Aucun point de vente partenaire dans des gares routières ou commerce, aucun passage prévu des camionnettes « gare mobile » (cela existe dans d'autres départements du Pays de la Loire).</p>	<p><i>Cars Aléop (ex LILA) :</i> Numéro de téléphone pour chaque département en bas de page sur le site, peut-être possible de l'appeler aux heures ouvrées pour obtenir de l'aide Tutoriel écrit sur le site.</p> <p><i>Billets de train SNCF :</i> Pour les TER : numéro non surtaxé accessible en semaine 7h-20h et le samedi matin, pour achat avec paiement CD et envoi du billet par courrier sous 7 jours. Pour les billets SNCF de manière générale, pour réservations, modifications ou information : numéro surtaxé de 0,40 € la minute (la minute a pris fin à l'été 2019 pour contrebalancer la fermeture de guichets selon le directeur de la SNCF)</p>
Mutuelles/ assurances	Trop variable d'une mutuelle ou assurance à une autre.		

❖ Questionnaire de l'enquête du Conseil de Développement



Membre du Conseil de
développement référent :

QUESTIONNAIRE

Dématérialisation des services au public

La fermeture progressive des guichets rend l'utilisation d'internet désormais incontournable pour effectuer bon nombre de démarches administratives : déclarer ses revenus et payer ses impôts, effectuer un changement de carte grise, demander des droits auprès de la CAF, de Pôle emploi ou encore des organismes de retraite, etc.

Le Conseil de développement du Pays d'Ancenis souhaite aller vers les habitants pour connaître leur avis quant à ces évolutions, avoir leur ressenti et des exemples de situations auxquelles ils ont été confrontés.

Adeptes des démarches en ligne ou réfractaires à l'informatique, votre avis nous intéresse !

Vos réponses permettront de **mieux cerner les besoins en termes d'accès aux services publics sur le territoire et d'imaginer des améliorations possibles pour accompagner les évolutions en cours.**

Les résultats de cette enquête seront partagés (dans le respect de la confidentialité des réponses) avec les administrations et les élus pour envisager ensemble des solutions pour faciliter l'accès de tous à ces services.

Ce questionnaire vous prendra environ 5 à 10 minutes.

Votre aide nous est précieuse, merci d'avance !



Pour remplir ce questionnaire **avant le 15/09/19**, plusieurs possibilités s'offrent à vous :

- Remplir le questionnaire avec l'aide d'un membre du Conseil de Développement
- Remplir le questionnaire seul sur format papier. Le formulaire peut être renvoyé par mail à conseil-de-developpement@pays-ancenis.com ou par courrier à Conseil de Développement - COMPA - Centre Administratif « Les Ursulines » - CS 50201 - 44156 ANCENIS Cedex
- Remplir le questionnaire seul sur Internet au lien suivant : <https://forms.gle/U2NAvcf6xwmnrVFj6>

Le Conseil de développement en quelques mots...

- Des bénévoles représentant la société civile locale (associations, entreprises, personnes qualifiées, etc.) ;
- Un lieu d'échange et de débat pour formuler des propositions à destination des élus locaux ;
- Des travaux variés : études, actions de sensibilisation, avis, ciné-débats...

Contact :

Tél : 02.40.96.44.79

conseil-de-developpement@pays-ancenis.com

www.pays-ancenis.com (Rubrique « COMPA / Nos partenaires »)

1- Avez-vous déjà été interrogé il y a moins d'un an sur le sujet de la dématérialisation des services au public ?

- Oui, par le GRAIN Oui, par un autre acteur (précisez quel acteur :) Non

2- Vous sentez-vous à l'aise avec Internet ?

- Très à l'aise Plutôt Moyen Un peu Pas du tout

3- Disposez-vous d'un moyen d'accès à Internet ? (plusieurs réponses possibles)

- Oui, à mon domicile ou par smartphone
 Oui, chez des proches
 Oui, dans un lieu public
 Non, je ne dispose d'aucun moyen d'accès à Internet

Si oui, sur quel(s) support(s) disposez-vous d'une connexion Internet ? (plusieurs réponses possibles)

- Ordinateur Tablette numérique Smartphone

4- Quelle(s) utilisation(s) avez-vous d'Internet ? (plusieurs réponses possibles)

- Contact avec mes proches et amis Démarches administratives Recherche d'informations Loisirs
 Achats
 Autre : Aucune (pas d'accès à Internet)

5- Actuellement, comment effectuez-vous vos démarches administratives (plusieurs réponses possibles) :

- Souvent en ligne (sur Internet) Je me déplace au guichet ou dans un point relais
 Je demande de l'aide dans mon entourage ou à un professionnel
 Autre, précisez :

6- Les démarches administratives sur Internet, vous trouvez cela (plusieurs réponses possibles) :

- Rapide
 Pratique
 Plus simple que de se rendre à un guichet
 Laborieux
 Difficile à comprendre
 Peu sécurisant (manque de confiance en le paiement en ligne)
 Stressant (peur de la fausse manipulation)

Autre, précisez :
.....

7- Concernant les démarches administratives :

Si vous utilisez des services en ligne, indiquez lesquels (plusieurs réponses possibles) :

<input type="checkbox"/> CAF	<input type="checkbox"/> MSA	<input type="checkbox"/> Pôle emploi
<input type="checkbox"/> Impôts	<input type="checkbox"/> Retraite	<input type="checkbox"/> Assurance Maladie
<input type="checkbox"/> Préfecture (carte grise etc.)	<input type="checkbox"/> La Poste (timbres, colis...)	<input type="checkbox"/> Passeport / carte d'identité
<input type="checkbox"/> Banque	<input type="checkbox"/> Transports (achat de billets ou abonnements)	<input type="checkbox"/> Mutuelle / Assurances
<input type="checkbox"/> Autre, précisez :		
<input type="checkbox"/> Aucun		

Si vous n'effectuez pas du tout vos démarches sur Internet, indiquez pourquoi :

.....

.....

.....

8- Si vous rencontrez des difficultés pour effectuer vos démarches sur Internet, de quelle nature sont vos difficultés ? (plusieurs réponses possibles)

- Accéder à internet du fait d'une connexion Internet trop lente ou peu fiable
- Se connecter aux sites des administrations (retrouver ses codes...)
- Se repérer dans les différentes rubriques et trouver les bonnes informations / formulaires (cheminement)
- Comprendre ce qui est écrit, demandé
- Répondre aux questions des formulaires (retrouver les informations demandées, passer d'une étape à une autre...)
- Indiquer des situations spécifiques / cas particuliers
- Trouver un interlocuteur / une réponse en cas de doute ou de blocage
- Autre, précisez :
- Aucune (pas d'accès à Internet)

9- Quand vous rencontrez des difficultés pour vos démarches sur Internet, que faites-vous ? (plusieurs réponses possibles)

- Vous contactez l'administration concernée (par mail, téléphone ou rdv physique)
- Vous demandez de l'aide dans votre entourage
- Vous vous rendez dans un lieu relais (CCAS de votre commune, Mairie, Bibliothèque, Maison de services au public de Riaillé ou Ingrandes-Le-Fresne-sur-Loire, Espace Multimédia de la COMPA...)
- Vous abandonnez complètement la procédure
- Aucune (pas d'accès à Internet)

10- Avez-vous déjà renoncé à des droits / des allocations en raison de démarches administratives trop complexes sur Internet ?

- Oui Non

11- Quels seraient vos besoins, vos attentes pour faciliter votre accès aux services publics (plusieurs réponses possibles) :

- Simplifier les formulations et les rubriques sur les sites Internet des administrations
- Disposer d'un équipement (ordinateur / connexion Internet) performant pour y accéder
- Avoir la possibilité de dicter des phrases à son ordinateur ou de faire lire des phrases par son ordinateur (transcription audio pour l'écriture ou la lecture)
- Avoir systématiquement la possibilité d'un accompagnement téléphonique
- Pouvoir effectuer des réclamations écrites facilement
- Être « formé(e) » à l'utilisation des sites internet des différentes administrations
- Pouvoir vous rendre dans un lieu dédié aux différents services (du type : Maison de services au public ou service public itinérant)
- Etre aidé dans vos démarches par un agent public (du type : agents publics polyvalents pouvant accompagner dans différentes démarches)
- Autres attentes, précisez :

12- Connaissez-vous l'Espace Multimédia de la COMPA basé Espace Corail à Ancenis-Saint-Géréon et ses permanences à Loireauxance (Varades), Vallons de l'Erdre (Saint-Mars-la-Jaille), Ligné, Riaillé ?

Oui Non

13- Pour améliorer l'accès aux services publics, auriez-vous d'autres propositions ? (facultatif)

.....
.....
.....
.....

14- Votre avis sur ces évolutions (dématérialisation croissante des services) (facultatif)

.....
.....
.....
.....

15- Un témoignage / exemple vécu que vous souhaiteriez partager (facultatif)

.....
.....
.....
.....

16- Autres remarques (facultatif)

.....
.....
.....
.....
.....
.....

17- Vous :

Votre tranche d'âge :

- | | |
|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Moins de 20 ans | <input type="checkbox"/> 20-39 ans |
| <input type="checkbox"/> 40-59 ans | <input type="checkbox"/> 60-69 ans |
| <input type="checkbox"/> 70 ans et + | |

La commune où vous résidez :

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Ancenis-Saint-Géréon | <input type="checkbox"/> Couffé |
| <input type="checkbox"/> Ingrandes – Le-Fresne-sur-Loire | <input type="checkbox"/> Joué-sur-Erdre |
| <input type="checkbox"/> La Roche Blanche | <input type="checkbox"/> Le Cellier |
| <input type="checkbox"/> Le Pin | <input type="checkbox"/> Ligné |
| <input type="checkbox"/> Loireauxance | <input type="checkbox"/> Mésanger |
| <input type="checkbox"/> Montrelais | <input type="checkbox"/> Mouzeil |
| <input type="checkbox"/> Oudon | <input type="checkbox"/> Pannecé |
| <input type="checkbox"/> Pouillé les Coteaux | <input type="checkbox"/> Riaillé |
| <input type="checkbox"/> Teillé | <input type="checkbox"/> Trans-sur-Erdre |
| <input type="checkbox"/> Vair sur Loire | <input type="checkbox"/> Vallons de l'Erdre |

Merci pour le temps accordé à cette enquête !