

Portrait territorialisé de la relation e-administrative

Note méthodologique
Juillet 2020

« Explorer les dimensions territoriales de l'accès aux droits dans un contexte de dématérialisation »



Portrait territorialisé de la relation e-administrative

Note méthodologique

-

Juillet 2020

Pierre Mazet

chercheur en sciences sociales, chercheur LabAccès

François Sorin

chargé de recherche à Askoria, coordinateur des actions de recherche du LabAccès



Ce document est publié sous licence Créative Commons « CC BY-SA »
« Attribution - Partage dans les Mêmes Conditions ».

Table des matières

Présentation	1
1-Explorer les conditions territoriales de l'accès aux droits dans un contexte de dématérialisation	2
1-1 - Une approche spatiale reposant sur quatre niveaux d'observation de l'offre publique	2
1-2 - Méthodologie générale du portrait	4
1-3 - Productions attendues	4
1-4 - Recueil de données	5
2 – Construire un indicateur de vulnérabilité e-administrative	7
2-1 – Précisions méthodologiques.....	8
2-2 Indicateur d'accès aux équipements et aux réseaux	9
2-3 Indicateur de fragilité Socio-Numérique.....	10
2-4 – Indicateur d'exposition aux exigences numériques.....	12
2-5 - Indicateur d'accès à l'offre d'aide à la relation e-administrative	15
3- Tableau synthétique des indicateurs et des variables.....	19

Présentation

Les travaux du LabAccès portent sur l'accès aux droits sociaux et la lutte contre le non-recours dans un contexte de dématérialisation¹. Développé au sein du Ti Lab, le laboratoire d'innovation publique en Bretagne, piloté par Benoit Vallauri, le LabAccès réunit une communauté de professionnels appartenant à différentes institutions, collectivités et organismes sociaux en Bretagne².

A la suite d'une expérimentation réalisée dans le cadre du LabAccès au sein d'une Maison des Services au Public (MSAP devenue Espace France Service) de la communauté de Communes de St Méen-Montauban, l'équipe scientifique du LabAccès³ s'est vu confier la tâche de **concevoir une méthodologie permettant d'établir un portrait de la relation e-administrative** sur le territoire. Par la suite, la démarche s'est étendue à l'ensemble du pays de Brocéliande, réunissant trois communautés de commune (St Méen Montauban, Monfort Communauté et la Communauté de Communes de Brocéliande) qui correspondent, au sein du Conseil Départemental d'Ille-et-Vilaine, au territoire de l'Agence départementale de Brocéliande.

Ce document présente le cadre méthodologique de ce portrait territorialisé de la relation e-administrative en Pays de Brocéliande, au sein duquel est réalisé un focus spécifique, quantitatif et qualitatif, sur la communauté de commune de St Méen Montauban. La démarche est portée par le Ti Lab, en partenariat avec l'agence départementale du CD35 à Brocéliande et les

Communauté de communes. La mise en œuvre du portrait, initiée au début de l'année 2020, a été interrompue par le confinement et se déploiera effectivement à partir de septembre 2020.

Ce document présente donc une démarche en cours dans un territoire Breton. Nous présentons nos choix méthodologiques, une partie de nos outils de recueil de données et les perspectives de traitement et d'analyse. **L'ambition du Ti Lab étant de proposer une méthodologie transférable, susceptible d'être mobilisée sur d'autres territoires.**

Ce document est mis à disposition sous licence CC, afin que les acteurs (collectivités, professionnels, chercheurs...) concernées par les enjeux de l'inclusion numérique et de l'accès aux droits dans le contexte de la dématérialisation puissent, s'ils souhaitent s'en emparer, mettre en œuvre la démarche (en totalité ou en partie), l'adapter, la discuter, la critiquer pour l'améliorer et la repartager... Il s'agit d'un commun, aidez-nous à l'améliorer !

Un point d'attention : cette démarche a été conçue pour des territoires que nous arpentons régulièrement dans le cadre du projet LabAccès. Les propositions présentées ici nécessitent l'engagement et la coopération sincère de structures et de professionnels du « fond et du front ». C'est une des limites de la transférabilité de notre « méthode », mais c'est aussi, selon nous, sa force et son intérêt : sa capacité à fédérer un territoire sur un diagnostic pour agir ensemble.

¹ Nous envisageons la dématérialisation comme une période d'évolution de l'offre de droits, de la relation administrative et des conditions d'accès aux droits, sous l'effet de la mise en œuvre généralisée par les différentes administrations de procédures en ligne ou de plateformes numériques. Nous parlons de *processus de dématérialisation* pour désigner la manière dont se réalise, dans une organisation donnée, la transition de l'analogique

(supports physiques) vers le numérique (supports informatiques) des systèmes d'information, des procédures et/ou des documents.

² Pour la présentation du LabAccès, voir en ligne : <http://www.labacces.fr/>.

³ François Sorin (coord) et Pierre Mazet, avec les contributions de Pascal Plantard, Jordy Stefan, Eugénie Terrier.

1-Explorer les conditions territoriales de l'accès aux droits dans un contexte de dématérialisation

Le portrait territorialisé de la relation e-administrative interroge la manière dont les habitants peuvent **faire face aux exigences numériques de la relation administrative dématérialisée**⁴. Il s'intéresse aux ressources dont les individus disposent ou mobilisent sur le territoire, et aux conditions d'activation de ces ressources.

- **Les objectifs pour les partenaires institutionnels** du portrait sont de réaliser une cartographie (ou tout autre moyen de visualisation des données concernant le territoire) sur le thème de l'inclusion numérique et de l'accès aux droits. Il s'agit également de permettre la conception et la mise en œuvre de **parcours de capacitation** venant soutenir les démarches d'aide numérique et d'aide à la réalisation des démarches e-administratives.
- **Les objectifs pour le Ti Lab et le projet LabAccès** sont de contribuer à mieux appréhender la manière dont les territoires peuvent accompagner les pratiques numériques des habitants, faciliter leurs conditions d'accès aux droits et leurs rapports à l'e-administration.

1-1 - Une approche spatiale reposant sur quatre niveaux d'observation de l'offre publique

Ces perspectives supposent de prendre en compte les spécificités et les dynamiques locales dans l'appréhension des lieux et des acteurs de l'aide aux démarches e-administratives sur les territoires. Il s'agit de considérer les besoins d'aide numérique exprimés ou perçus comme **les exigences numériques** produites par les organismes sociaux, les collectivités et les services de l'état.

Encadré 1 : les exigences numériques dans le cadre de la relation e-administrative

Les exigences numériques⁵ désignent, dans le cadre de la relation e-administrative, les configurations matérielles que l'utilisateur doit réunir et les opérations qu'il doit réaliser au cours d'une procédure d'activation d'un droit. Ces configurations (être connecté à internet, disposer d'un ordinateur, d'une imprimante, d'un scanner, etc...) et ces opérations (s'identifier, télécharger, envoyer, remplir, etc...) appellent des moyens, des habilités et des compétences numériques qui s'ajoutent aux autres conditionnalités de la procédure administrative (savoir lire, écrire, comprendre, etc...) et éventuellement à des opérations qui ne sont pas numériques (se déplacer, prendre rdv, rédiger une attestation sur papier libre, poster un courrier, etc...). Ainsi, une procédure administrative donnée comprend des exigences numériques qui peuvent être spécifiées, mais dont l'inventaire ne rend pas compte de l'ensemble de la procédure administrative à effectuer. L'identification des exigences numériques dans le cadre des démarches d'accès aux droits permet de rapporter les difficultés et les blocages des usagers à des contraintes spécifiques, produites par les administrations et inscrites dans le design des procédures et des dispositifs, plutôt qu'à une difficulté numérique générique, pensée sur le modèle binaire de la « fracture numérique » ou de l'illectronisme.

⁴ Pour une présentation des approches du LabAccès concernant l'accès aux droits sociaux dans un contexte de dématérialisation, se rapporter à l'article de synthèse : « Aide aux démarches administratives en ligne et poursuite de l'autonomie numérique dans un contexte de dématérialisation. » Disponible en ligne :

<http://www.labaccès.fr/?Rapport>

⁵ Voir Mazet, 2019 « Vers l'état plateforme », la vie des idées. <https://laviedesidees.fr/Vers-l-Etat-plateforme.html>. Et « Penser les exigences numériques » : <http://www.labaccès.fr/?Rapport>

Notre approche porte sur un territoire administratif, c'est-à-dire un territoire délimité par des frontières institutionnelles, que nous savons ne pas nécessairement correspondre **au territoire vécu** par les habitants. Cette approche se justifie par le contexte institutionnel du projet et la nécessité de nourrir des complicités au sein des collectivités locales pour le déploiement de l'approche⁶ : les dynamiques en termes d'aide sociale, d'inclusion numérique et d'accueil inconditionnel que nous entendons articuler dans la démarche sont portées par des institutions territorialisées. Néanmoins, nous serons attentifs aux pratiques spatiales effectives des habitants, c'est-à-dire à la manière dont ils circulent mais aussi se représentent et s'approprient les espaces autour de lieux d'habitation, de travail et de sociabilité.

Une approche spatiale de la relation e-administrative nous semble devoir articuler trois dimensions : celle des organisations présentes sur le territoire ; celle des pratiques professionnelles des acteurs qui y travaillent ; celle des habitants qui y vivent.

En outre, les modalités d'engagement dans la relation e-administrative suppose d'adopter quatre niveaux d'observation de l'offre publique, tenant à la fois de l'offre de droits et de l'offre d'aide à la relation e-administrative.

- Le premier est celui de **l'accession**, c'est-à-dire de l'engagement dans la relation e-administrative (dans le processus), ouvrant sur différentes issues : réussite (accès), échec ou abandon de la démarche, recherche d'aide, etc.
- A un second niveau, nous définissons **l'accès** comme le fait d'avoir accédé, d'avoir réussi sa démarche : l'accès est une accession réussie, aboutie, un accès réalisé.
- Troisièmement, **l'accessibilité** renvoie aux « **conditions d'accès** » à l'offre publique. Nous retenons quatre dimensions de l'accessibilité : la dimension géographique (localisation de l'offre), la dimension juridique (conditions d'éligibilité ; critères et techniques de ciblage), la dimension institutionnelle (nature du prestataire : public, privé), et la dimension numérique⁷ (design des dispositifs et des plateformes)
- **Enfin, à un quatrième niveau, l'accessibilisation** renvoie à ce qui est fait localement pour agir sur les conditions d'accès à l'offre publique.

⁶ Les perspectives méthodologiques présentées ici reposent sur une interconnaissance mutuelle entre les acteurs professionnels des collectivités et les pilotes du projet LabAccès, nourrie par les participations aux séminaires LabAccès, par une précédente expérimentation France Service au sein d'une Communauté de Communes, et une action de recherche en cours au sein du centre départemental d'action sociale (CDAS) du territoire. Pour une bonne part les propositions contenues dans ce document sont concurrentes, voir critiques, d'approches développés par ailleurs au sein de ces collectivités. La notion de complicité, outre qu'elle indique l'action commune, souligne une certaine convergence de vues dans un contexte où ces vues ne sont précisément pas consensuelles. Il faut noter que le portrait est financé à moitié par des fonds propres du Ti Lab issu du FTAP (Fond de Transformation de l'Action Publique). Un financement complémentaire est apporté par le CD35 pour permettre d'augmenter le dispositif, après que les visées du portrait ont été présentées. Il ne s'agit donc pas là d'une commande, et les collectivités citées ne sont pas des commanditaires. Ce cadre est facilitant pour imaginer de nouvelles modalités d'actions coopératives.

⁷ Sur l'accessibilité numérique, voir le rapport du Conseil National du Numérique (2020) : « *l'accessibilité numérique, entre nécessité et opportunité.* »

1-2 - Méthodologie générale du portrait

La mise en œuvre du portrait territorialisé de la relation e-administrative nécessite **une démarche de recueil de données quantitatives et qualitatives**, qui s'appuie sur les indicateurs socio-démographiques disponibles concernant le territoire.

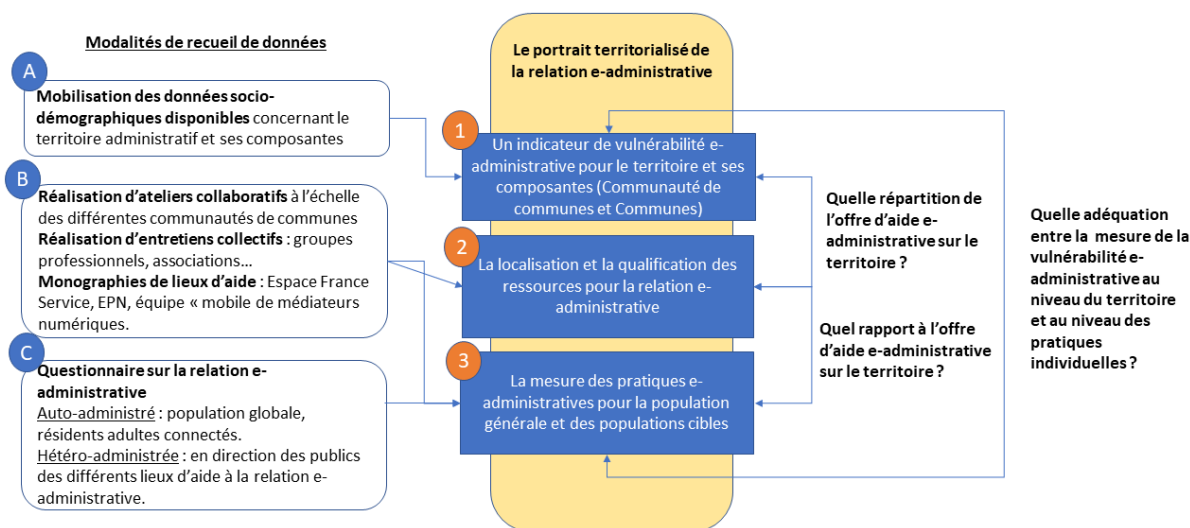


Figure 1 - Le portrait territorialisé de la relation e-administrative : recueil de données et productions attendues

1-3 - Productions attendues

Trois productions sont attendues de la démarche :

- 1. Un indicateur de vulnérabilité e-administrative pour le territoire et ses composantes (Communauté de communes et Communes) :** A partir de sources disponibles et spécifiées dans leur mode de construction, il s'agit de produire des données objectivées permettant de mesurer et caractériser le territoire et ses composantes en termes de *vulnérabilité numérique liée aux démarches administratives en ligne*. Il ne s'agit donc pas seulement d'un portrait numérique « générique », qui viserait à qualifier les ressources numériques du territoire (en termes d'offres et de capacités des habitants), mais bien de se centrer sur les difficultés liées à la dématérialisation, en lien avec les capacités des habitants et les ressources du territoire. **Les différents composants et les données mobilisées dans la production de cet indicateur de vulnérabilité e-administrative sont présentées dans la seconde partie de ce document.**
- 2. La localisation et la qualification des ressources pour la relation administrative dans un contexte de dématérialisation :** Il s'agit de recenser les lieux et acteurs qui proposent de l'aide pour la relation e-administrative sur le territoire. Cette aide comprend les démarches de promotion de l'accès aux droits et de la lutte contre le non-recours, et s'étend aux acteurs et aux ressources permettant de répondre aux exigences numériques de l'administration. Les

acteurs et les lieux de cette aide aux démarches e-administrative rassemblent l'action sociale de proximité, la médiation sociale et la médiation numérique (voir section 2-5, page 15). Recenser ces ressources suppose 1) de les localiser (répartition sur le territoire, proximité et distance) ; 2) de les qualifier en prenant en compte l'identité des lieux et des acteurs, les finalités de l'aide, les compétences des professionnel(le)s, le niveau d'interconnaissance ou de partenariat entre institutions ; 3) d'identifier les conditions de mobilisation de ces ressources pour les différents types de publics. **Ces données permettront de compléter les données socio démographiques disponibles dans le cadre de l'établissement de l'indicateur de vulnérabilité e-administrative** (voir la seconde partie de ce document).

- 3. La mesure des pratiques e-administratives des habitants du territoire :** Un questionnaire interroge les pratiques e-administratives des habitants à travers des questions portant sur une sélection de démarches administratives se rapportant à « un panier de droits ». Le questionnaire établit également le profil de la personne interrogée, son niveau d'équipement et de compétences numériques.

1-4 - Recueil de données

Le recueil de données se réalise de différentes manières :

- **Par la mobilisation des données socio – démographiques disponibles** (voir partie 2)
- **Par questionnaire auto administré**, adressé à la population de l'une des communautés de communes – personnes résidants sur le territoire administratif, a priori sans empêchement dans la pratique connectée – ; et **hétéro-administré**, adressé à des publics susceptibles de mobiliser différentes formes d'aide à la relation e-administrative et administré par des professionnels mobilisés dans le cadre de la démarche (médiateurs numériques, travailleurs sociaux, professionnels MSAP, etc...)
- **Par la tenue d'ateliers collaboratifs** à l'échelle des trois communautés de communes afin d'identifier des lieux et acteurs ressources pour la relation e-administrative. Animé par l'équipe du LabAcces, ces ateliers s'appuient sur la mobilisation des ressources existantes (cartographie de l'inclusion numérique, annuaire sociale, rapports d'activité divers, sites internet...) pour établir une première typologie des lieux et acteurs ressources, qui sera complétée par les acteurs concernés lors de ces ateliers collaboratifs.
- **Par des entretiens collectifs avec des groupes de professionnels** (Agents du CDAS, Responsable RAM et professionnels enfance, DGS et responsables CCAS, Partenaires et organismes sociaux...); et **des entretiens collectifs avec des habitants** (club de sport, association...) portant sur la relation e-administrative.
- Enfin, **des monographies des lieux d'aide à la relation e-administrative** seront réalisées. Les lieux concernés sont un Espace France Service (EFS) et un Espace Public Numérique (EPN) implanté dans deux communes situées à deux extrémités du territoire de Brocéliande. Une monographie de l'activité d'une équipe « mobile » d'animateurs numériques de développement social (salariés de l'agence départementale du Pays de Brocéliande) sera également réalisée. La démarche bénéficie en outre d'une action de recherche en cours dans le Centre Départemental d'Action Sociale du territoire, qui apportera un éclairage qualitatif complémentaire sur la place de l'aide à la relation e-administrative dans les pratiques des assistant-e-s sociales en polyvalence de secteur.

Dans la suite de ce document, nous présentons la manière dont nous avons conçu l'indicateur de vulnérabilité e-administrative. Les autres éléments méthodologiques (les trames d'ateliers, les guides d'entretien et d'observation, le questionnaire) seront présentés dans le rapport final de restitution du portrait (janvier 2021).

2 – Construire un indicateur de vulnérabilité e-administrative

Dans le cadre du portrait territorialisé de la relation e-administrative, nous entendons rassembler et produire des données objectivées permettant de caractériser le territoire et ses composantes en termes de *vulnérabilité numérique liée aux démarches administratives en ligne*. Comme dit précédemment, il ne s'agit pas d'un portrait numérique « générique », qui viserait à qualifier les ressources numériques du territoire, en termes d'offres et de capacités des habitants.

Mais il ne s'agit pas non plus d'établir *un score* de fragilité numérique (à l'instar de l'indicateur Incubo développé par le SGAR Occitanie) visant à donner une mesure comparative des fragilités numériques entre territoires. Dans notre contexte d'étude, la comparaison entre communes au sein d'une communauté de communes, ou de communautés de communes entre elles, n'aurait pas réellement d'intérêt. D'une part, parce que nombre des limites repérées par le SGAR Occitanie concernent notre niveau d'analyse territoriale : absence de chiffres sur certaines variables, en raison du secret statistique (taux de pauvreté, revenu médian, part des familles monoparentales). Il est d'ailleurs précisé par Incubo que le score ne doit pas servir à comparer de petites communes.

D'autre part, parce que les objectifs fixés à ce travail de mise en chiffres et données des territoires sont différents. Dans le contexte du Labaccès, il s'agit de **mieux appréhender la manière dont les territoires peuvent contribuer aux pratiques numériques des habitants**, dans une perspective de facilitation de leurs conditions d'accès aux droits et/ou des rapports à l'e-administration. On se centre donc sur les difficultés liées à la dématérialisation, en lien avec les capacités des habitants et les ressources du territoire.

Par conséquent, il nous paraît important de donner une idée du poids, c'est à dire des effectifs, des populations ayant potentiellement besoin d'un accompagnement dans leurs démarches e-administratives sur les territoires d'étude ; tout en rapportant les données sur l'offre des territoires, et en mettant en exergue les problématiques que cela pose aux habitants concernés. Constituer, autrement dit, une ressource pour les territoires, aussi bien au niveau communal qu'intercommunal, dans la perspective d'une gestion partagée au niveau territorial de la réponse à offrir aux habitants, selon leurs besoins et les exigences numériques.

Le portrait vise en cela 2 objectifs :

- **Rendre visible**, dans une perspective descriptive : projeter les données pertinentes disponibles sur le territoire pour appréhender les difficultés de la relation e-administrative. Il s'agit de pouvoir dire *qui* peut se trouver en état de vulnérabilité e-administrative *et où*.
- **Aider à l'action**, dans une perspective opératoire : en offrant des outils pour aider *l'accessibilisation*, soit le travail portant sur l'amélioration de l'accessibilité aux services publics en ligne. Par les données recueillies, il s'agit de pouvoir aider à calibrer l'offre et/ou la réponse à apporter sur le territoire, en articulation avec les autres dimensions de la démarche, notamment le territoire vécu et perçu, les besoins et perceptions des habitants et des professionnels.

Il s'agit donc de construire des indicateurs permettant de caractériser les différentes dimensions intervenant dans la vulnérabilité e-administrative. 4 types d'indicateurs ont été retenus, qui sont décrits de manière détaillée ci-dessous, en précisant les sources permettant de les alimenter et en tenant compte de la contrainte de leur disponibilité au niveau communal.⁸

⁸ Cette démarche est similaire à celle de la région Occitanie, dont on a pris connaissance au début de notre travail, mais dont on se démarque néanmoins sur un certain nombre de points évoqués.

Le principal enjeu consiste à identifier des sources de données pertinentes et disponibles pour construire de tels indicateurs. Il existe des données d'enquête, réalisées en population générale (Etudes Crédoc, Insee, Capacity M@rsouin), qui permettent d'identifier des caractéristiques corrélées à la non-connexion (voire à la déconnexion) ou à la faible connectivité, ou mettant en évidence des différences d'usage entre des classes d'individus, mais on ne possède pas d'indicateurs synthétiques de vulnérabilité e-administrative. Les indicateurs synthétiques proposés ici s'appuient chacun sur un ensemble de variables jugées pertinentes pour qualifier l'une des composantes de la vulnérabilité e-administrative : ils peuvent être lus chacun à leur niveau, mais prennent tout leur sens lorsqu'on les apparie entre eux, qu'on superpose par exemple les cartographies auxquelles ils peuvent donner corps, notamment pour identifier graduellement des « **zones de vulnérabilité e-administrative** ».

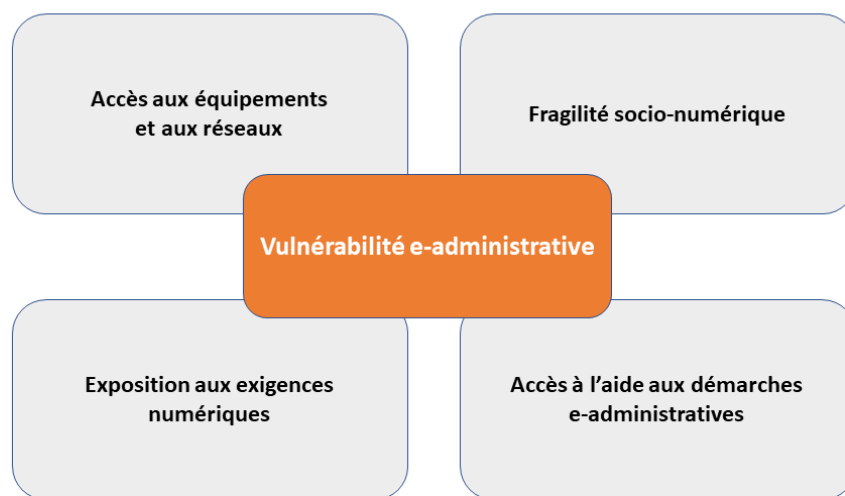


Figure 2 : Quatre composantes de la vulnérabilité e-administrative

2-1 – Précisions méthodologiques

Les indicateurs retenus empruntent à des sources différenciées. Certains sont basés sur des résultats d'enquêtes nationales réalisées par questionnaire, d'autres sur des données disponibles auprès des opérateurs de droits ou sur des données physiques de dimension nationale mais disponibles au niveau local ; enfin certains indicateurs renvoient à une collecte locale de données (Département, démarche LabAccès). Tous ces indicateurs ont été construits sur la base d'hypothèses : que certaines données, disponibles au niveau territorial retenu, permettaient de caractériser un niveau de la vulnérabilité e-administrative. La démarche méthodologique a par conséquent suivi un double mouvement itératif :

- Repérer et retenir des caractéristiques susceptibles d'exprimer un niveau de la vulnérabilité e-administrative
- S'assurer de la disponibilité des données rendant compte de ces caractéristiques au niveau territorial du projet.

Les indicateurs proposés demeurent des indicateurs. Ils donnent une indication « sur » et « de » la réalité décrite, d'un point de vue essentiellement statistique et quantitatif : ils ne permettent pas de prédire le comportement des individus. Par ces indicateurs, et les variables qui les composent, il s'agit

bien de donner une indication de la vulnérabilité e-administrative telle qu'on peut la mesurer à l'aide d'outils statistiques, ou de données construites et/ou collectées ad hoc.

En matière de données socio démographiques, nous nous référons essentiellement à des résultats d'enquête et des données de l'INSEE, en raison de leur plus grande disponibilité : elles sont généralement plus facilement disponibles que celles du Credoc, et sont plus homogènes en termes de continuité statistique⁹. Notons que si des écarts peuvent exister dans les résultats entre les différentes enquêtes, ils sont néanmoins convergents et homogènes entre eux sur la plupart des variables significatives.

Nous parlons ici de *vulnérabilité e-administrative*, et non seulement de vulnérabilité ou de fragilité¹⁰ numérique. Le concept de vulnérabilité, bien qu'assez polysémique et flou dans ses appropriations (Brodiez-Dolino 2016)¹¹, renvoie toujours à la notion de risque et à un point de vue statistique. Dans le contexte d'une dématérialisation grandissante de l'accès aux services publics, le risque ici envisagé est celui d'un non-recours aux droits et démarches en ligne.

Le premier objectif est de rendre visible la vulnérabilité e-administrative à partir de données disponibles. Ce sont par conséquent des résultats sous forme d'effectifs qui nous paraissent plus fertiles dans un premier temps que des résultats par taux dans une perspective comparative (entre territoires) : il s'agit bien à ce stade de donner une idée des publics potentiellement exposés à des difficultés d'accès au numérique sur les territoires des communautés de communes. Des données comparées entre territoires (i.e. d'autres communautés de communes comparables), permettraient (sous réserve de la disponibilité de mesures équivalentes) de comparer les territoires entre eux, mais n'apporteraient pas nécessairement d'éléments favorisant l'action opérationnelle sur le territoire d'enquête.

2-2 Indicateur d'accès aux équipements et aux réseaux

L'accès aux réseaux et à l'équipement constituent les deux éléments principaux de ce que l'on a appelé la « fracture numérique de premier degré ». Des données relatives aux taux de couverture (mobile et internet) sont aujourd'hui disponibles. Ces données permettent de mettre en évidence d'éventuelles zones blanches ou grises (débit moins important/limité). En revanche, l'on ne dispose pas à ce stade de données nationales sur le taux d'équipement des ménages au niveau de la commune. Le taux de pauvreté (60% du revenu médian) a pu être utilisé (Incubo, Région Occitanie) pour approcher la difficulté à s'équiper (les études montrent que le taux de non connexion touche plus particulièrement les ménages à bas revenus). Mais, d'une part, l'on ne dispose de cette donnée qu'au niveau des deux plus grosses communes du premier territoire étudié (en raison du secret statistique) ; d'autre part, cette donnée ne nous a pas paru pertinente pour cet indicateur-là, des variables renvoyant au niveau de revenu étant utilisées dans la construction de 2 autres composantes du présent indicateur.

Nous avons fait le choix de faire figurer dans cet indicateur une variable relative à la mobilité et à la possibilité d'accès physique à un réseau de bonne qualité et/ou à de l'équipement et/ou à une offre d'accompagnement. De même qu'on peut supposer que l'inégalité d'accès au réseau a un impact sur la connectivité, l'on fait ici l'hypothèse que l'inégalité devant l'accès à des équipements connectés

⁹ L'enquête de 2019 sur l'illectronisme est basée sur des données INSEE, disponibles au niveau de la commune pour la majorité d'entre elles.

¹⁰ Pour le dire rapidement, on pourrait affirmer que ce sont les individus qui ont des fragilités, et que ce sont des groupes statistiques qui sont diversement exposés à un risque, donc vulnérables. La vulnérabilité renvoie au fait que les groupes d'individus et /ou des entités (un territoire par exemple) ne réagissent pas de la même manière que les autres groupes à un risque auquel ils sont exposés.

¹¹ Axelle Brodriez-Dolino, 2016, « Le concept de vulnérabilité », *la vie des idées*. En ligne : <https://laviedesidees.fr/Le-concept-de-vulnerabilite.html>

et/ou de l'aide pour accéder aux sites administratifs en ligne a un impact sur l'accès effectif des habitants aux sites administratifs en ligne. L'éloignement de l'offre d'aide rend potentiellement plus difficile l'accès à cette aide, la présence ou l'absence de transports publics rendant potentiellement plus difficile le déplacement vers cette aide.

Variables possibles :

- **Taux de couverture mobile 2G, 3G,4G** (ARCEP/ Megalis)
- **Taux de couverture internet** (ARCEP/ Megalis/ KICAPTE)
- **Taux d'équipement des ménages** : non disponible INSEE au niveau communal (vérifier), autre source locale à rechercher.
- **Offre de mobilité** (infrastructures, transports en communs...) : collecte ad hoc Lab Access (voir section 2.5)

Limites : si les données permettant d'identifier des zones blanches sont sans ambiguïté, en revanche des données indiquant un débit moindre (téléphonie/ internet) ou plus faible qu'en d'autres territoires ne permettent pas d'inférer un moindre usage de la connexion. En particulier pour les démarches qui nous occupent ici, qui ne nécessitent pas en soi, a priori, des débits particulièrement élevés. On peut en effet faire l'hypothèse que le caractère désincitatif d'un faible débit est lié à des usages spécifiques, qui supposent un débit important (flux vidéo, jeux en ligne, etc.).

Utilisation : La nature de cet indicateur est intrinsèquement cartographique. Il permettra de faire apparaître des zones moins bien loties, qui conjuguent couverture moins bonne, et faible offre de transport en commun, par exemple - donc difficulté potentielle d'accès à l'offre d'aide et à la connexion. Cet indicateur rend compte d'une « fragilité territoriale », propre à une zone territoriale, par différence avec des facteurs de fragilité renvoyant aux individus (situation, caractéristiques sociodémographiques, etc.).

2-3 Indicateur de fragilité Socio-Numérique

Nombre d'enquêtes statistiques ont révélé des variables significativement corrélées avec la non-connexion, l'éloignement du numérique ou l'illectronisme. Nous sélectionnons ici celles qui sont disponibles au niveau territorial retenu. Ces variables expriment des facteurs de moindre connectivité : les populations décrites par ces variables sont moins connectées que les autres. C'est à ce titre que nous employons le terme de *fragilité socio-numérique*, en le dégageant de toute connotation médicale¹² : il ne s'agit pas de dire que ces populations sont fragiles socialement en raison de leur moindre connectivité, mais bien qu'elles appartiennent à des catégories sociales et/ou se trouvent dans des situations sociales, exprimées par des variables, qui sont *moins connectées et ont moins d'usages et de compétences numériques* que les autres.

Variables envisagées :

- **Age : personnes âgées de + 75 ans** : Plus de la moitié n'a pas accès à internet à son domicile (Insee 2019). *POP T0 - Population par grandes tranches d'âges* (Insee 2016). Niveau commune/ CC.
- **Niveau de diplôme : sans diplôme ou CEP** : Près de 35% d'entre eux n'ont pas d'équipement internet, 41% pas d'usage d'internet et 81% au moins une incapacité (Insee 2019). *FOR T2 - Diplôme le plus élevé de la population non scolarisée de 15 ans ou plus selon le sexe en 2016* (Insee 2016). Niveau commune/ CC.

¹² Bien que passé dans le langage courant des politiques sociales, la thématique de la fragilité appartient initialement au champ des questions médicales. Nous le conservons ici pour des raisons pratiques d'articulation entre des notions.

- **Ménages personne seule** : Près de 30% d'entre eux n'ont pas accès à internet (Insee 2019) *FAM T1 - Ménages selon leur composition Insee 2016*. Niveau commune/ CC.
- **Inactifs (non chômeurs, non retraités)¹³** : Hors étudiants et retraités, les inactifs sont deux fois moins souvent utilisateurs d'Internet que les personnes en emploi (alors qu'il n'y a pas de différence entre ces dernières et les chômeurs). *EMP T1 - Population de 15 à 64 ans par type d'activité (Insee 2016)*. Niveau commune/ CC.
- **Retraités** : Près de 30% ne possèdent pas d'équipement internet, 38% n'ont pas d'usage d'internet et 40% aucune compétence (Insee 2019). *POP T6 - Population de 15 ans ou plus par sexe, âge et catégorie socioprofessionnelle en 2016*.

Utilisation : Effectifs en nombre et part de la population sur chaque commune afin de faire apparaître le nombre de personnes concernées d'une part, le poids de ce groupe dans la population de la commune, pour faire apparaître d'éventuelles différences entre communes, d'autre part. Tableaux et cartographie.

Actualisation après acquisition et travail sur les données¹⁴ :

Inactifs (non chômeurs, non retraités) : sur les territoires retenus, cette population représente de très petits effectifs ; de plus, cette donnée est assez coûteuse à acquérir à partir des données INSEE disponibles au niveau communal. **Il ne nous a pas paru pertinent de la conserver.**

Retraités : à l'analyse, il apparaît difficile de désigner précisément cette population. L'Insee mesure plusieurs choses : *la population des ménages comprenant une personne retraitée comme personne de référence, le nombre de personnes dans les ménages ayant une personne retraitée comme personne de références et le nombre de personnes retraitées*. Pour la CC de St Méen, l'on passe ainsi de 5639 personnes retraitées de 55 ans ou plus (auxquels il faut ajouter les personnes retraitées de moins de 55 ans), 3047 ménages dont la personne de référence est retraitée, pour 4711 personnes (population vivant dans un ménage dont la personne de référence est retraitée).

Le nombre total de retraités, utilisé comme référence, mélange donc des personnes seules et des personnes vivant en couple : l'autre membre du ménage étant retraité ou non, avec d'autres personnes dans le ménage ou non. La situation par rapport aux outils numérique / aux démarches en ligne est par conséquent extrêmement variée : d'une personne retraitée vivant avec une personne active et ses deux enfants, à une personne retraitée vivant seule. Les résultats de l'enquête Insee Illectronisme ne permettent pas de ventiler les résultats à ce degré de précision, i.e. en distinguant au sein de la population retraitée : or on peut faire l'hypothèse que derrière la moyenne, des taux assez différents se cachent selon la situation familiale des personnes.

Si les résultats demeurent toutes choses égales par ailleurs (le groupe des retraités présente effectivement un taux de non-connexion et d'illectronisme élevés), il nous paraît néanmoins utile de s'appuyer sur d'autres données disponibles de l'Insee pour rendre compte, de manière plus fine, de groupes présentant un *cumul de facteurs de fragilité avérés* (âge, situation du ménage et niveau de diplôme), c'est à dire de rendre compte de populations très fortement exposées à la déconnexion/ ou à l'illectronisme.

- **Ménages de personne seule de + 65 ans**. Chiffres détaillés -Couples-Familles –Ménages. CC St M : 1330.

¹³ « Par ailleurs, parmi les 18-64 ans (hors étudiants et retraités), *les inactifs* sont deux fois moins souvent utilisateurs d'Internet que les personnes en emploi, alors qu'il n'y a pas de différence entre ces dernières et les chômeurs. » INSEE novembre 2019.

¹⁴ Afin de pouvoir mettre en discussion le choix des variables, nous avons procédé à une acquisition des données disponibles sur le site de l'Insee.

Cette variable cumule 2 difficultés potentielles : l'âge et la situation familiale. Elle ne permet pas de cibler l'isolement¹⁵, qui est un très fort facteur de difficultés sociales, numériques et socio numériques (Voir enquête Défenseur des droits 2017 en particulier), mais constitue une première approximation. Cette variable comprend, par définition, un grand nombre de retraités, et permet de résoudre l'ambiguïté signalée ci-dessus.

Il serait intéressant d'interroger l'Insee pour savoir s'il est possible d'avoir le niveau de diplôme de ce groupe : on aurait dans ce cas un groupe présentant *un indice particulièrement fort de cumul de facteurs défavorables*.

- Il est aussi possible de calculer le nombre de personnes de **+ de 65 ans sans diplôme ou CEP** (tableau diplôme, par classe d'âge, sommer hommes et femmes) : l'âge et le niveau de diplôme constituent les deux variables les plus fortement corrélées à la déconnexion – bien que ce soit surtout à partir de 75 ans que la courbe de la connexion s'effondre. Sur la CC St Méen le Grand, ce groupe représente 3197 personnes.

2-4 – Indicateur d'exposition aux exigences numériques

L'objectif de cet indicateur est de rendre compte de *l'obligation* de réaliser des démarches administratives en ligne. Les capacités (matérielles et cognitives) des individus doivent être rapportées à la plus ou moins grande obligation qu'ils ont de faire des démarches administratives en ligne, ce que l'on nomme les *exigences numériques* : soit le nombre de démarches en ligne que les individus sont tenus de réaliser *en fonction de leur situation*. Ce sont donc des variables qui permettent de rendre compte d'une situation administrative qui sont identifiées ici. Dans une version raffinée, cet indicateur pourrait rendre compte de la difficulté/complexité propre à chaque démarche, selon son plus ou moins haut niveau d'exigence¹⁶.

Cet indicateur permet de souligner que tout le monde n'est pas *également* exposé à la nécessité de réaliser des démarches administratives en ligne¹⁷. Les exigences numériques veulent rendre compte de cette dimension et du risque qui lui est associé : celui d'un non-recours aux droits (absolu ou frictionnel¹⁸). Le fait d'être déconnecté, faiblement connecté, ou d'avoir des usages connectés spécifiques (et choisis) n'expose, par principe, à aucun risque - sinon celui de ne pas jouir et profiter des « bienfaits de la société connectée ». Cela change avec la dématérialisation, puisque la non-connexion entraîne un risque de non recours. Nous approchons ainsi la notion de vulnérabilité : au-delà de la seule fragilité (propension statistique à être moins connecté que les autres), l'indicateur d'exigences numérique permet de mettre en évidence un risque, par conséquent une vulnérabilité spécifique : le risque de non-recours compte tenu de sa fragilité socio numérique et des exigences numériques auxquelles certains groupes sociaux sont exposés.

¹⁵ L'isolement relationnel constitue un facteur très fort de moindre recours aux droits, de moindre connexion, et généralement de plus grande difficultés à faire face à des difficultés. Sa mesure repose sur la déclaration des individus, à partir de quelques questions. Voir Score Epice ou rapport Onpes.

¹⁶ voir observatoire des démarches en ligne de la DINUM:

<https://observatoire.numerique.gouv.fr/Aide/Observatoire>

¹⁷ Si, avec la généralisation de la dématérialisation des actes et services administratifs, il est prévisible que tous les groupes sociaux aient à réaliser davantage de démarches en ligne, on peut supposer que ces écarts perdureront en raison du plus grand nombre de démarches à réaliser pour certains groupes sociaux, précaires en particulier, compte tenu de leur éligibilité à des droits sociaux.

¹⁸ Le non recours renvoie aussi à une perception tardive, ou décalée, de son droit – ce que l'on nomme le non recours frictionnel. Ce retard peut avoir des nombreux effets sur les situations de vie des ménages. Il est donc très important de le rendre visible.

Approche possible : trouver des données statistiques qui permettent d'approximer l'obligation de réaliser des (voire un grand nombre de) démarches administratives en fonction de sa situation.

Variables possibles :

- **Taux de chômage** : actualisation mensuelle, recherche d'emploi, échanges avec Pole emploi, etc. (INSEE) EMP T4 - *Chômage (au sens du recensement) des 15-64 ans*
- **Bénéficiaires de minima sociaux** : déclarations trimestrielles de ressources ; déclarations de changement de situation ; suivi et gestion du dossier, etc. **Bénéficiaires de l'allocation aux adultes handicapés au cours du mois de décembre - . CAFDATA données 2018, disponible commune et EPCI.*
**Foyers allocataires percevant le revenu de solidarité active (RSA) - CAFDATA données 2018, disponible commune et EPCI.*
**Foyers allocataires percevant la prime d'activité (PPA). CAFDATA données 2018, disponible commune et EPCI.*
- **Allocataire à bas revenus CAF/ dépendance (CAF)** :
*Le taux d'*allocataires à bas revenus* mesure la proportion d'allocataires vivant en dessous d'un seuil calculé en fonction du Revenu par unité de consommation (RUC).
*Le taux de *dépendance aux prestations* est calculé pour la population dont les ressources sont connues, hors étudiants et personnes de plus de 65 ans. *CAFDATA données 2018, disponible commune et EPCI.*
- **Nombre de ménage avec des enfants scolarisés (1^{er}, 2^{ème} 3^{ème} degré) (INSEE)** : suivi des démarches scolaires en ligne.

Limites : Compte tenu de leur mode de construction, ces variables excluent en grande partie les populations de + de 65 ans : sortie de l'indemnisation chômage, et absence d'allocations de la Caf (hormis aide au logement en maison de retraite). Cela ne signifie pas que ces populations ne connaissent pas d'exigences numériques à propos de démarches dématérialisées : demande de retraite et gestion de sa retraite (CARSAT, MSA) ; gestion des droits d'assurance maladie et de complémentaire santé ; procédure dématérialisée et demande en ligne pour l'aide à hébergement (ASH du Conseil départementale en maison de retraites), etc. Mais les populations âgées étant largement ciblées par les indicateurs précédents, ces indicateurs de vulnérabilité permettent justement de révéler les difficultés numériques d'autres groupes, statistiquement moins exposés aux difficultés numériques que les personnes âgées, mais ayant davantage de démarches à réaliser, avec des effets très immédiats sur leur situation de vie.

Les données CAF accessibles en ligne remontent au 31/12/ 2018. Compte tenu des changements dans les situations des ménages, il serait important de pouvoir avoir des données plus récentes : une prise de contact avec la CAF 35 a été effectuée, qui devrait permettre d'obtenir les données 2019 dès qu'elles sont disponibles.

Utilisation : Cet indicateur permettra de rendre compte de la population la plus exposée à la nécessité de réaliser des démarches administratives en ligne. Superposé avec l'indicateur de fragilité socio numérique, il permettra de mesurer les populations les plus exposées à une vulnérabilité e-administrative, et d'identifier leur présence sur les territoires

Actualisation après acquisition et travail sur les données :

Après réflexion, et malgré son intérêt (largement démontré à l'occasion de la crise du Covid et bien documenté par ailleurs), il ne nous apparaît pas possible de conserver la variable « nombre de ménages avec enfants scolarisés », en raison des difficultés d'interprétation des résultats, et de ses possibles appropriations en termes d'actions par la suite.

Encadré 2 : Comment avoir une idée de la population concernée ?

Si l'idée de construire un indicateur synthétique permettant de *chiffrer* la population exposée à la vulnérabilité socio numérique est séduisante, elle demeure néanmoins difficile à réaliser en l'état. D'une part, parce que les hypothèses sont construites sur des enquêtes nationales, qui ne peuvent tenir compte des spécificités locales ; l'on se base sur des chiffres dont on ne maîtrise pas la pertinence *localement*¹⁹. L'on a fait malgré tout le choix de projeter les résultats Insee afin d'avoir une *indication* de la population concernée sur chaque variable : dans l'enquête Illectronisme, 53.2% des + de 75 ans n'ont pas d'équipement internet ; nous avons donc multiplié le nombre de personnes de + de 75 ans (des territoires concernés) par ce pourcentage pour *avoir une idée* de la population concernée.

D'autre part, parce qu'il n'est pas possible de sommer les résultats obtenus par projection, en raison des nombreux doubles comptes : *les personnes de « + de 75 ans » figurent parmi les « sans diplôme », sont par ailleurs « retraitées » et vivent éventuellement « seules ».*

Dans la mesure où :

- il n'est pas possible d'éviter les doubles comptes,
- l'on ne dispose pas de données d'enquêtes sur des groupes composites (selon l'âge *et* le niveau de diplôme *et* la situation familiale par exemple), qui permettraient de calculer des taux de connexion spécifiques (personnes seules de +75 ans sans diplôme = 85 % de non connexion par exemple) ;

Mais si l'on veut néanmoins avoir une indication d'un chiffre minimal d'individus exposés à la déconnexion/ aux difficultés e-administratives sur un territoire donné, il nous semble possible de sommer deux ensembles de chiffres :

- Conserver l'estimation conduisant **au chiffrage le plus haut** de personnes potentiellement touchées par l'illectronisme (définition Insee) : d'après les calculs réalisés sur la CC de St Méen le Grand, c'est le groupe des « + de 65 ans sans diplôme » qui représente l'effectif le plus important (3197 personnes). Les + de 65 ans représentent, sur cette CC, 58% des sans diplômes ou CEP.
- Sommer cet effectif (portant ici sur les + de 65 ans), et ceux propres à l'exposition aux exigences numériques (chômeurs de moins de 65 ans + allocataires CAF comprenant a priori peu de + de 65 ans – mais il serait possible, sous réserve d'obtenir les chiffres de la CAF, de les déduire).

Une telle construction ne va pas sans difficultés, et supposerait de pouvoir travailler avec les organismes de sécurité sociale et autres pourvoyeurs de données, afin d'éviter tout phénomène caché de double compte²⁰.

Limites : les besoins en termes d'accompagnement, entre ces 2 groupes de population, sont sans doute très variés.

¹⁹ Une enquête menée localement pourrait montrer que 75% des + de 75 ans n'ont pas de connexion internet et non 53% comme dans l'enquête Insee nationale.

²⁰ Ainsi, parmi les allocataires dépendants, il existe sans doute des chômeurs (inscrits au chômage, sans indemnités et bénéficiaire d'un minimum social), mais il est possible de travailler avec la CAF afin d'avoir une idée des allocataires connus comme chômeurs sans indemnités et bénéficiant d'un minimum social et/ ou connus comme « allocataire dépendant ».

Autre possibilité : construire un score, en se basant sur les variables les plus exposantes aux fragilités socio numériques et/ou aux vulnérabilités e administratives. Par exemple, les allocataires CAF 100% dépendants des prestations. Afin de les repérer et leur proposer, systématiquement, un accompagnement spécifique. Idem pour les + de 75 ans, etc.

Il s'agirait là d'une démarche territoriale partenariale, qui suppose une mise en lien des acteurs du territoire (CAF, CD, CCAS, etc.) pour accompagner *sur des parcours spécifiques* certaines populations à partir d'un repérage en amont.

2-5 - Indicateur d'accès à l'offre d'aide à la relation e-administrative

Par cet indicateur, il s'agit de rendre compte des ressources disponibles et accessibles aux habitants sur le territoire. Dans le cadre du portrait, si nous distinguons bien l'aide numérique de l'aide administrative ou de l'aide sociale, nous choisissons d'appréhender l'ensemble de ces lieux, dispositifs et acteurs au sein d'une **offre publique**²¹ **d'aide aux démarches e-administratives**, car il est généralement compliqué et parfois illusoire de séparer les demandes d'aide numérique des demandes d'aide administrative et/ou d'accompagnement social. Ainsi, **l'offre publique** correspond aux différentes modalités qui sont mises en œuvre par les collectivités, les organismes sociaux, les organisations et associations locales sur le territoire administratif. L'offre publique se caractérise par le fait que les finalités et les modalités de l'aide font l'objet d'une communication explicite²².

Encadré 3 : l'aide aux démarches e-administratives

L'aide aux démarches e-administratives désigne l'aide apportée aux usagers pour réaliser leurs démarches administratives dans le contexte de la dématérialisation. L'aide peut être apportée par des proches, familles et amis, et par des tiers, bénévoles ou professionnels. L'aide aux démarches e-administratives comprend les démarches de promotion de l'accès aux droits et de la lutte contre le non-recours, et s'étend aux acteurs et aux ressources permettant de répondre aux exigences numériques de l'administration. Les acteurs et les lieux de cette aide aux démarches e-administrative rassemblent l'action sociale de proximité, la médiation sociale et la médiation numérique.

Dans le contexte de la dématérialisation, l'offre institutionnelle s'organise généralement autour de deux pôles : la réussite de démarches administratives et la progression vers l'autonomie e-administrative. L'une et l'autre comprennent une dimension « numérique » mais ne s'y réduisent pas.

Notre entrée par la relation e-administrative à l'échelle du territoire administratif nous conduit à considérer les ressources disponibles sur le territoire pour faire face aux exigences numériques de la relation e-administrative, sans réduire celles-ci aux lieux dédiés à l'aide numérique mais bien à l'ensemble des acteurs concernés par le soutien et l'accompagnement aux démarches administratives, à l'accès aux droits sociaux et la lutte contre le non recours. Dans cette perspective, deux types de ressources, l'offre institutionnelle et les ressources informelles peuvent être prises en compte.

²¹ Par opposition à la sphère privée. Nous n'excluons pas dans le recueil de données le secteur marchand, comme par exemple une association qui facturerait l'initiation informatique.

²² Dans le cadre du portrait, nous prendrons également en compte l'offre *informelle*, qui correspond aux ressources mobilisées par les habitants pour faire face aux démarches e-administratives, et ne sont pas portées par des institutions ou ne sont pas explicitement « mis en avant » par ces institutions.

- **L'offre institutionnelle** correspond aux différentes modalités qui sont mis en œuvre par les collectivités, les organismes sociaux, les organisations et associations locales sur le territoire administratif pour apporter de l'information ou de l'aide concernant les pratiques numériques et les démarches administratives. L'offre institutionnelle se caractérise par le fait que les finalités et les modalités de l'aide font l'objet d'une communication explicite (flyer, mention sur le site internet, programme, etc...). Cette offre institutionnelle porte sur **l'aide numérique** (accès aux équipements et aux réseaux, formation informatique, accompagnement et médiation numériques...), **l'aide administrative** (permanences des organismes sociaux, médiation sociale, aide aux démarches administratives, informations en ligne...) **et l'aide sociale** (permanences des assistants sociales du département et des organismes sociaux susceptibles de recueillir une demande d'aide).
- **Les ressources informelles** correspondent aux ressources mobilisées par les habitants pour faire face aux démarches e-administratives qui ne sont pas portées par des institutions ou qui ne sont pas explicitement « mis en avant » par ces institutions. Il peut s'agir de **ressources numériques non-institutionnelles** (forum, tutoriels, réseaux sociaux numériques), des **pratiques d'aide familiale ou de voisinage**.
- **Les pratiques spécifiques de professionnels** (Assistant-e de service social, secrétaire de mairie, médiathécaire, médiateurs...) qui mettent en place, de manière discrétionnaire, des formes d'aide aux démarches e-administrative et qui sont identifiés comme susceptibles d'aider par une partie des habitants et des usagers, constituent une catégorie d'aide intermédiaire, à la fois informelle (car non référé à un mandat ou une mission spécifique en la matière) mais qui se tient au sein d'une institution sur le territoire.

A la différence des indicateurs précédents, cet indicateur « d'accès à l'offre d'aide aux démarches e-administratives » n'est pas renseigné par des bases statistiques régulières. Les données disponibles au niveau national, permettant de rendre compte de l'implantation des « principaux types de services publics locaux » (data.gouv.fr, INSEE, CGET) nous paraissent manquer de précision pour le territoire défini. Néanmoins, nombre de territoires (départements, agglomération, communauté de commune) ont entrepris de dresser une cartographie des lieux et/ou acteurs de la médiation (ou accompagnement) numérique. C'est le cas au Conseil Départemental 35 notamment.

Données possibles :

- **Implantation/ Présence de lieux d'aide** (numérique, social, administratif) : guichets publics, associations, équipements, etc.
- **Type d'aide** : dimension qualitative intégrant le niveau de qualification, de partenariat, etc...

Sources possibles :

- Cartographie des lieux de médiation numérique CD 35.
- Données ad hoc construites dans le cadre de la démarche de portrait Numérique du Lab Access (ateliers avec acteurs, questionnaires, etc.).
- « Principaux types de services publics locaux utiles pour les démarches des usagers soit à titre d'information soit à titre d'accompagnement de l'utilisateur » (data.gouv.fr, INSEE, CGET) : dans le cas où cette donnée apporterait des informations non déjà connues localement.

Utilisation : donner à voir l'offre sur le territoire, de manière exhaustive et fine. **Dimension cartographique**. Superposé à l'indicateur relatif à la qualité du réseau et aux déplacements, cet indicateur permettra de mettre en évidence des territoires dans lesquels l'accès à l'offre est potentiellement plus difficile. On peut supposer un « effet de bourg centre », qui rassemble l'essentiel

des offres de services et questionne les capacités de déplacement des habitants de la communauté de commune.

Outil de recueil de données dans le cadre du portrait

L'idée est d'identifier, de localiser et de qualifier ces différentes ressources depuis les besoins, les demandes ou les souhaits des habitants. Le recueil de données ne s'organise pas à partir des différentes catégories de l'offre institutionnelle, mais à partir des besoins des habitants et des difficultés susceptibles d'être rencontrées dans le cadre de la relation administrative. Nous avons identifié 5 situations-types permettant de couvrir la diversité des motifs susceptibles de déclencher le déplacement et le contact vers un lieu ou un acteur « ressource » pour la relation e-administrative.

Je souhaite / j'ai besoin :

- **D'être informé et/ ou orienté** : je ne sais pas si j'ai des droits, je ne comprends pas les informations que j'ai reçues ou je n'arrive pas à les trouver sur internet, etc.
- **D'être aidé** dans les démarches e-administratives : je n'arrive pas à faire, je ne suis pas sûr de ce qu'il faut faire, je ne comprends pas ce qui m'est demandé, etc.
- **De dépanner ou réparer** mon matériel
- **D'accéder à des équipements** informatiques - ordinateurs et périphériques (imprimante, scanner, etc.) - et/ou au **réseau internet**
- **De suivre une formation** - informatique, usages numériques, applications spécifiques, etc. - **et/ou de développer ma culture numérique.**

L'identification des ressources correspondant à ces cinq situations est réalisée à l'échelle des communes. Le cas échéant, on identifie les personnes ressources et les partenariats entre institutions, comme le montre l'exemple (fictif) ci-dessous :

Commune	Situation	Ressource	Personnes ressources et partenariats
Saint Exemple sur Joué	Besoin d'être informé et/ ou orienté	Accueil du CCAS à la Mairie	Secrétaire de mairie - responsable du CCAS
	Besoin d'être aidé	Permanence CAF à la Maison des Services Au Public	Assistant-e de Service Social CAF
		Espace public Numérique	Médiateur-trice numérique
	Besoin de dépanner ou réparer mon matériel	Entreprise « TechnoFil »	Vendeur-se – réparateur-trice
	Besoin d'accéder à des équipements et/ou au réseau internet	Wifi du bar « le Balto »	
	Besoin de suivre une formation et/ou de développer ma culture numérique.	Ateliers informatiques à la médiathèque	Animateur-trice numérique du Conseil départemental (Partenariat Médiathèque – Conseil Départemental)

Une série d'indicateurs sont collectés concernant l'accessibilité de chacune des ressources identifiées. Elles prennent en compte différents aspects (mobilité, horaires d'ouverture, conditions d'accueil, coût)

susceptibles d'intervenir dans les conditions d'accès à la ressource pour les habitants. Nous retenons 6 items. Chacun d'eux est renseigné, pour chaque ressource, sous forme d'alternative binaire (Oui ou Non) ou en fonction d'une échelle ad hoc :

- **1) accessibilité par les transports en commun (Train, bus) :**
 - Elle n'est pas desservie (CODE 1)
 - Au moins 2 fois par jour (CODE 2)
 - Plus de 6 fois par jour (CODE 3)
- **2) accessibilité par un service de transport à la demande :**
 - Non (CODE 1)
 - Oui (CODE 2)
- **3) Accès avec ou sans RDV :**
 - La ressource est accessible sans RDV ni inscription (CODE 1)
 - La ressource est accessible sur RDV ou sur inscription – La prise de rdv ou l'inscription peuvent être effectués sur place (CODE 2)
 - La ressource est accessible sur RDV ou sur inscription – La prise de RDV ou l'inscription doivent être effectués à distance (par téléphone ou internet) (CODE 3)
- **4) Conditions financières :**
 - L'accès à la ressource est payant (tarification ou adhésion) (CODE 1)
 - L'accès à la ressource n'est pas payant (CODE 2)
- **5) Plages d'ouverture (Nombre de journées dans la semaine ou la ressource est accessible):**
 - La ressource est accessible 1 journée par semaine (CODE 1)
 - La ressource est accessible 2 à 3 journées par semaine (CODE 2)
 - La ressource est accessible plus de 3 journées par semaine (CODE 3)
- **6) Tranches horaires :**
 - L'accès à la ressource est exclusivement possible sur les heures de bureau (9h-12h et/ou 13h30-17h du lundi au vendredi) (CODE 1)
 - L'accès à la ressource est possible en dehors des heures de bureau une fois par semaine (CODE 1)
 - L'accès à la ressource est possible en dehors des heures de bureau plus d'une fois par semaine (CODE 1)

3- Tableau synthétique des indicateurs et des variables

Comme indiqué ci-avant, ces indicateurs peuvent être lus chacun à leur niveau, mais aussi par superposition, à l'image de calques superposés. C'est de la superposition des indicateurs que ressortiront les résultats les plus manifestes d'un point de vue territorial, dans la perspective de potentialités d'action. Certains indicateurs, de nature objective et matérielle (indicateurs matériels/physiques, indicateurs d'accès à l'offre), gagneront à être superposés à la représentation cartographique des exigences numériques et des fragilités socio-numériques.

Composante	Variation possibles
Accès aux équipements et aux réseaux	Taux de couverture mobile 2G, 3G,4G
	Taux de couverture internet
	Taux d'équipement des ménages
	Offre de mobilité (infrastructures, transports en communs...)
Fragilité Socio-Numérique	Nombre de Personnes âgées de + 75 ans
	Nombre Personnes sans diplôme ou CEP
	Nombre de ménages de personne seule de + 65 ans
	Nombre de personnes de + de 65 ans sans diplôme ou CEP
Exposition aux exigences numériques	Taux de chômage
	Nombre de bénéficiaires de minima sociaux
	Taux d'allocataires à bas revenus
	Taux de dépendance aux prestations
Accès à l'aide aux démarches e-administratives	<p>Localisation / identification / accessibilité des ressources pour la relation e-administrative, selon 5 situations types (point de vue habitants / usagers) :</p> <p><u>Je souhaite / j'ai besoin :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>D'être informé et/ou orienté : je ne sais pas si j'ai des droits, je ne comprends pas les informations que j'ai reçues ou je n'arrive pas à les trouver sur internet, etc.</i> • <i>D'être aidé dans les démarches e-administratives : je n'arrive pas à faire, je ne suis pas sûr de ce qu'il faut faire, je ne comprends pas ce qui m'est demandé, etc.</i> • <i>De dépanner ou réparer mon matériel</i> • <i>D'accéder à des équipements informatiques - ordinateurs et périphériques (imprimante, scanner, etc.) - et/ou au réseau internet</i> • <i>De suivre une formation - informatique, usages numériques, applications spécifiques, etc. - et/ou de développer ma culture numérique</i>

Portrait territorialisé de la relation e-administrative

Note méthodologique

-
Juillet 2020



#LABAcces

« Accès aux droits sociaux dans un contexte de dématérialisation »

Site internet : <http://www.labacces.fr>