

# Portrait territorialisé de la relation e-administrative du Pays de Brocéliande

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



**ASKORIA**  
activateur de solidarités



# Portrait territorialisé de la relation e-administrative du pays de Brocéliande

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

-

Centre de recherche d'Askoria - Avril 2021

Direction : Pierre Mazet et François Sorin

Avec Léa Lecollinet, Florian Pedrot, Jordy Stefan et Benoit Vallauri

-



Démarche financée par le Ti Lab et le Conseil Départemental  
d'Ille-et-Vilaine – Agence départementale du pays de Brocéliande et  
réalisée par le Centre de recherche d'Askoria dans le cadre du projet  
LabAcces.



Le projet LabAcces est développé au sein du Ti Lab, le laboratoire d'innovation publique en Bretagne, et piloté par Benoit Vallauri. Les travaux du LabAcces portent sur l'accès aux droits sociaux et la lutte contre le non-recours dans un contexte de dématérialisation. L'accompagnement scientifique du projet est coordonné par François Sorin pour le Centre de recherche d'Askoria. Le site du projet : <http://www.labacces.fr>



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

La Licence Créative Commons vous autorise à créer une Œuvre dérivée. En effet, nous libérons nos travaux pour qu'ils servent au plus grand nombre. Cependant, le partage de communs ne vaut que si il est réciproque : il ne s'agit pas de créer de nouvelles enclosures, mais bien de permettre que les communs alimentent d'autres communs, et que l'amélioration des Politiques publiques soient bien collaborative, et pas concurrentielle.

Si vous utilisez des éléments tirés de nos travaux, y compris pour des travaux internes ou des productions, vous devez donc :

- Placer les « œuvres dérivées », et ce que vous avez fait de nos travaux, sous une licence compatible Créative Common BY-SA
- Citer le projet LabAccès, et le lien vers le site <http://labacces.fr>
- Nous avertir de ces productions et nous les partager
- Ne pas proposer ou imposer de termes ou de conditions supplémentaires ou différents, ni appliquer des mesures techniques aux « œuvres dérivées » qui seraient de nature à restreindre le champ de la Licence.

Toute représentation, exploitation ou utilisation de nos travaux et des éléments qui le composent ne respectant pas ces conditions constitue une contrefaçon sanctionnée, entre autres, par l'article L 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

## Remerciements

*L'équipe du LabAcces et le centre de recherche d'Askoria tiennent à remercier les personnes qui, habitant ou travaillant au pays de Brocéliande, ont permis et facilité la réalisation de cette démarche et/ou qui ont participé aux entretiens, rencontres et ateliers en 2019 et 2020, que ce soit au titre de leurs fonctions professionnelles, de leurs mandats, ou comme « usagers » des lieux d'aide à la relation e-administrative ; chacune de ces contributions nous a été précieuse.*

*Nous adressons des remerciements particuliers aux professionnel-le-s de l'Agence départementale du pays de Brocéliande et aux professionnel-le-s de la Communauté de communes de St Méen Montauban pour leur rôle dans la conception et le déploiement du Portrea, et les échanges stimulants qui ont grandement contribué à sa réalisation.*

## Écriture inclusive

Ce rapport est rédigé en écriture inclusive. Nous avons privilégié l'utilisation du « point médian » (i.e « les habitant·e·s ») afin de ne pas alourdir la lecture par un dédoublement des termes (i.e « les habitants et les habitantes »), et nous avons essayé de recourir le plus souvent aux formulations épïcènes (i.e « les personnes »).

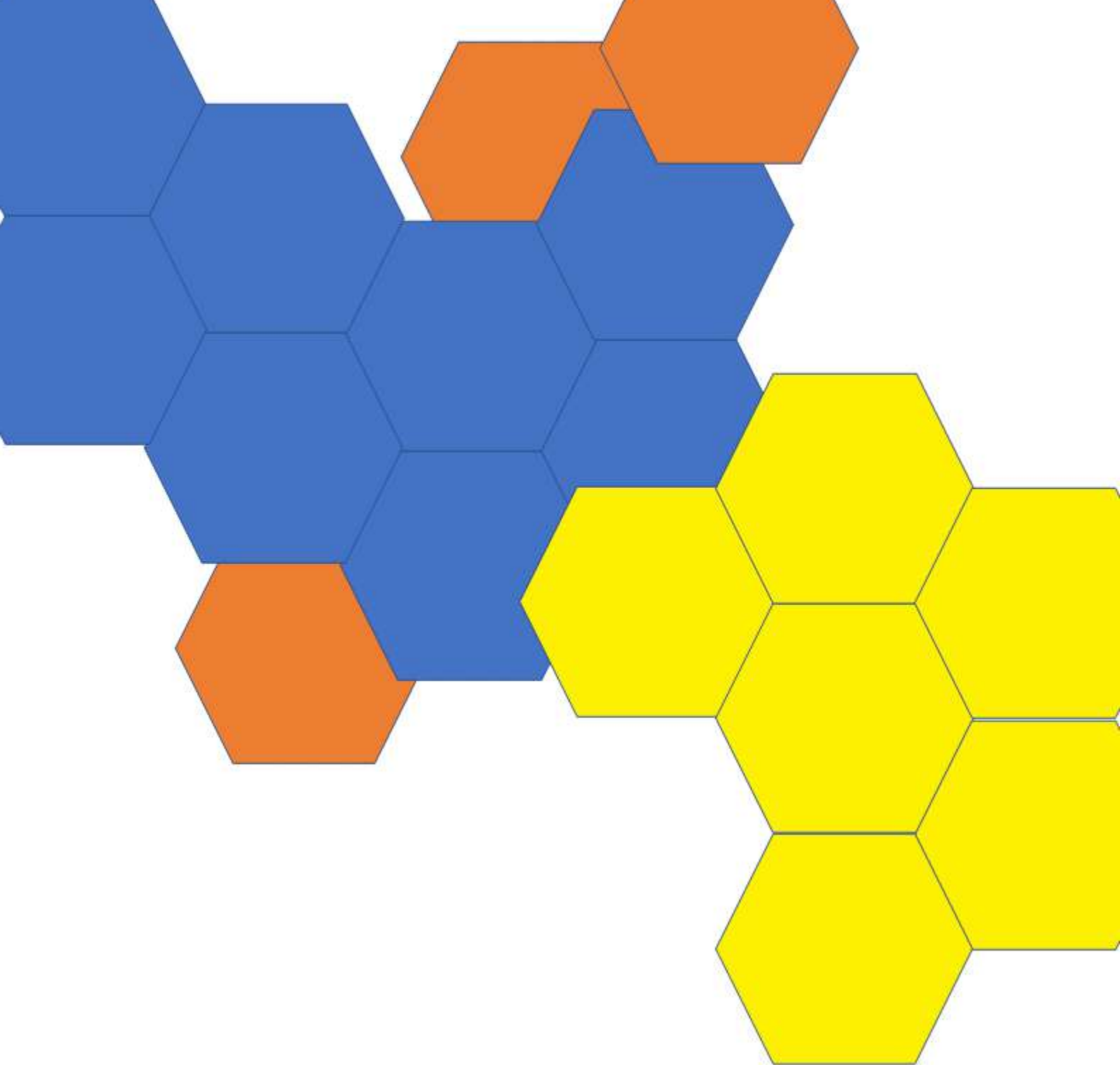
# Portrait territorialisé de la relation e-administrative du pays de Brocéliande

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

## Sommaire

<b>1. Introduction .....</b>	<b>1</b>
1.1 Le Portrea : rendre visible la situation e-administrative à l'échelle d'un territoire .....	1
1.1.1 Une démarche qui s'appuie sur un indicateur de vulnérabilité e-administrative.....	2
1.1.2 Une démarche de coopération à l'échelle du territoire étudié .....	3
1.1.3 Une démarche expérimentale visant la (ré)appropriation de la méthode et des résultats ..	3
1.2 Le Portrea au pays de Brocéliande .....	4
1.2.1 Les origines du projet .....	4
1.2.2 La réalisation du Portrea à Brocéliande .....	6
<b>2. Fragilité socio-numérique et exposition aux exigences numériques au pays de Brocéliande 10</b>	
2.1 Mesurer la vulnérabilité e-administrative à l'échelle du territoire étudié.....	11
2.1.1 Les quatre dimensions de l'indicateur .....	12
2.1.2 Précisions méthodologiques concernant l'emploi de l'indicateur à Brocéliande .....	12
2.1.3 Limites de certaines données statistiques présentes dans l'indicateur.....	14
2.2 Mesures de la vulnérabilité e-administrative à Brocéliande.....	15
2.2.1 Calcul du score de fragilité Socio-Numérique .....	15
2.2.3 Calcul du score d'exposition aux exigences numériques .....	19
<b>3. L'offre d'aide e-administrative au pays de Brocéliande.....</b>	<b>21</b>
3.1 Le recueil de données concernant l'offre d'aide e-administrative à Brocéliande .....	22
3.1.1 Situations problèmes et indicateurs d'accessibilité des ressources pour la relation e-administrative.....	22
3.1.2 La constitution de la base de données .....	23
3.1.3 Sources mobilisées pour le recueil de données .....	25
3.2 L'offre d'aide à la relation e-administrative sur le territoire de Brocéliande .....	26
3.2.1 La localisation des ressources pour la relation e-administrative .....	26
3.2.2 Les acteurs de l'aide e-administrative.....	29
3.2.3 Accessibilité de ressources pour la relation e-administrative.....	31

<b>4. Fiches synthétiques : le Portrea par Communautés de communes .....</b>	<b>34</b>
4.1 Communauté de communes de Brocéliande .....	35
4.2 Communauté de communes de St Méen-Montauban .....	38
4.3 Montfort Communauté .....	40
<b>5. Enquêtes sur les pratiques d'aide e-administrative .....</b>	<b>43</b>
5.1 La diffusion d'un questionnaire sur les pratiques e-administratives .....	44
5.2.1 : Méthodologie de l'enquête par questionnaire .....	44
5.2.2 Les limites de l'enquête par questionnaire déployée sur le pays de Brocéliande .....	45
5.2.3 Des pratiques d'aide numérique différenciées .....	46
5.2 Monographies de lieux d'aide à la relation e-administrative.....	49
5.2.1 L'espace public numérique d'Iffendic .....	51
5.2.2 L'Espace France Service de St Méen le Grand.....	54
5.2.3 Les ateliers numériques du jeudi à la médiathèque de Landujan.....	57
5.2.4 Le CarAVrac de l'Epicerie locale .....	60
5.3 Points d'appui pour la structuration de l'offre d'aide e-administrative .....	62
5.3.1 La localisation des lieux ressources : proximité et diversité .....	62
5.3.2 Prendre en compte l'activité effective des lieux et des acteurs dans la qualification de la ressource .....	62
<b>6. Conclusion.....</b>	<b>64</b>
<b>7. Annexes : .....</b>	<b>67</b>
7.1 Note méthodologique du Portrea .....	67
7.2 Tableau Excel de localisation et qualification des lieux ressources - dimension 4 de l'indicateur de vulnérabilité e-administrative .....	67
7.3 Présentation des données par communes.....	67
7.3.1 Communes de la Communauté de communes de Brocéliande .....	68
7.3.2 Communes de la Communauté de communes de St Méen-Montauban .....	75
7.3.3 Communes de Montfort Communauté.....	85
7.4 Prototype de représentation cartographique de l'indicateur présenté en novembre 2020 .....	92
7.5 Trames et supports des ateliers réalisés dans le cadre du Portrea :.....	96
7.5.1 Atelier asynchrone avec les médiathécaires et bibliothécaires du réseau de lecture publique de la Communauté de communes de St Méen-Montauban .....	96
7.5.2 Atelier avec les directeurs généraux et directrices générales des services et secrétaires de mairie de la Communauté de communes de St Méen-Montauban .....	98
7.5.3 Ateliers collaboratifs avec les acteurs du territoire du pays de Brocéliande .....	102



# 1. Introduction

Ce document présente les résultats d'une démarche initiée à la fin de l'année 2019 et qui s'est achevée en janvier 2021 : le Portrait territorialisé de la relation e-administrative (Portrea) au pays de Brocéliande.

## 1.1 Le Portrea : rendre visible la situation e-administrative à l'échelle d'un territoire

L'accroissement sensible des demandes d'aide e-administrative adressées à une partie des acteur-ric-e-s du champ de l'action sociale, et particulièrement ceux et celles qui proposent un accueil

de proximité sur les territoires, constitue le point de départ des travaux du LabAcces en 2017<sup>1</sup>. À l'image de la diversité des espaces où elles se portent (auprès des secrétariats de mairie, des bibliothèques, dans le cadre de l'accompagnement social, etc.), ces demandes d'aide e-administrative peuvent contenir différents motifs, parfois cumulés (incompréhension administrative, absence de matériel adapté, besoin de réassurance, etc.) et concerner différents types de publics (personnes en situation d'illectronisme, personnes en situation de (grande) précarité, personnes en situation d'illettrisme, personnes allophones, etc.). Elles appellent généralement des traitements différenciés, selon différentes temporalités : gestion des urgences administratives, (re)conquête de l'autonomie administrative, développement des compétences numériques, etc...

Ces demandes d'aide numérique peuvent mettre à l'épreuve la professionnalité des acteurs auprès de qui elles sont déposées (Mazet et Sorin, 2020)<sup>2</sup>, et révéler des besoins de formation professionnelle ou d'évolution des périmètres d'intervention professionnelle à l'échelle des territoires. De fait, les difficultés e-administratives génèrent un chevauchement des secteurs d'intervention des professionnel-le-s du social, de la culture, des médiations, de l'animation, des collectivités locales et des organismes sociaux. Nous écrivions en 2020, en appui sur les rencontres initiées dans le cadre du LabAcces que « *la structuration de l'aide e-administrative devait être inscrite dans les écosystèmes locaux. [Elle] nécessite de repérer, soutenir ou s'affilier aux initiatives et aux dynamiques locales relevant d'initiatives privées ou publiques, d'actions ou de manifestations culturelles et/ou sociales.* »<sup>3</sup> Il s'agissait en somme de considérer la *situation e-administrative au local*, c'est-à-dire le type de besoins rencontrés sur le territoire et le type de ressources permettant d'y répondre, dans la perspective d'une réduction des éventuels écarts entre ces deux dimensions.

Dans une approche de recherche de mise en adéquation des besoins et des moyens à l'échelle d'un territoire donné, le Portrea consiste à rendre visible la situation e-administrative d'un territoire : soit à la fois le nombre de personnes concernées par un besoin d'aide administrative, et l'état de l'offre publique d'aide en la matière, c'est dire les ressources disponibles et accessibles aux habitant-e-s de ce territoire.

### 1.1.1 Une démarche qui s'appuie sur un indicateur de vulnérabilité e-administrative

Le Portrea s'appuie sur **un indicateur de vulnérabilité e-administrative**, élaboré dans le cadre du LabAcces dans la phase préparatoire à la mise en œuvre de la démarche<sup>4</sup>. Cet indicateur composite entend rendre compte, à l'échelle d'un territoire donné, du **risque de non-recours aux droits lié à l'impossibilité d'initier ou de mener à terme une démarche administrative dématérialisée**. Les différentes dimensions de cet indicateur permettent de prendre en compte les rapports qu'entretiennent les individus aux technologies et aux usages numériques, mais également les situations sociales et les événements biographiques spécifiques qui exposent davantage certaines parties de la population à des exigences numériques nouvelles et/ou récurrentes. **Ces différentes**

---

<sup>1</sup> Sorin F., Mazet, P., Plantard, P. et Vallauri, B. (2019) *Accès aux droits et lutte contre le non-recours dans un contexte de dématérialisation*, rapport d'accompagnement scientifique du LabAcces. Disponible en ligne : <http://www.labacces.fr/?Rapport>

<sup>2</sup> Mazet, P., & Sorin, F. (2020). Répondre aux demandes d'aide numérique : Troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux. *Terminal. Technologie de l'information, culture & société*, 128, Article 128. <https://doi.org/10.4000/terminal.6607>

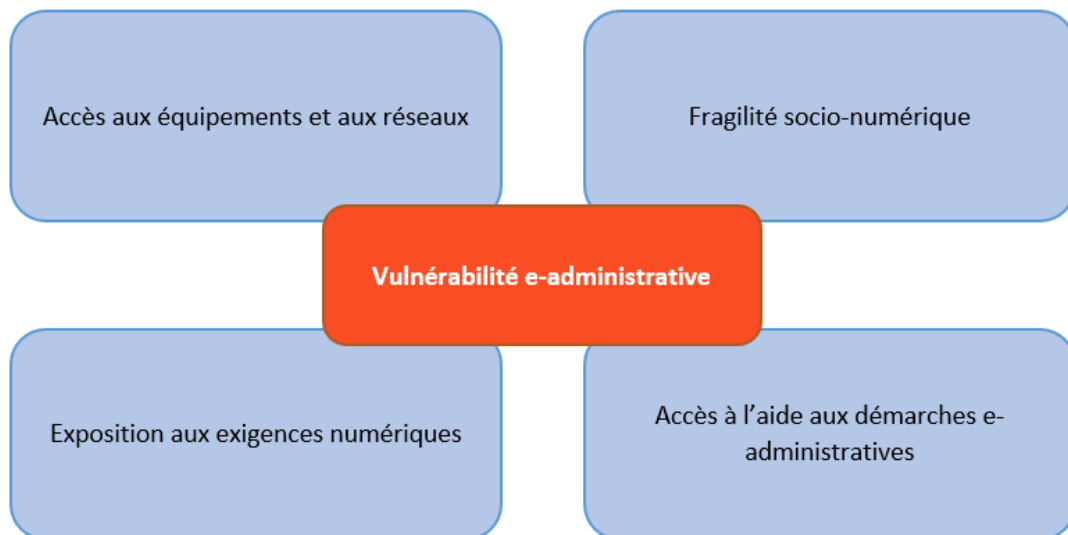
<sup>3</sup> Sorin, F. & Mazet P. (2020) *Aide aux démarches administratives en ligne et recherche de l'autonomie numérique dans un contexte de dématérialisation : une nécessaire coopération à l'échelle des écosystèmes locaux*. Rapport d'accompagnement scientifique du LabAcces. Disponible en ligne : <http://www.labacces.fr/?Rapport>

<sup>4</sup> L'indicateur de vulnérabilité e-administrative est présenté dans la note méthodologique publié en juillet 2020 sur le site du LabAcces : Mazet, P. et Sorin F. (2020) *Portrait territorialisé de la relation e-administrative – Note méthodologique*. Disponible en ligne : <http://www.labacces.fr/?Rapport>



dimensions permettent d'estimer le poids, donc le nombre, des personnes concernées par le risque de non-recours aux droits sur le territoire étudié.

Figure 1 : Les quatre composantes de la vulnérabilité e-administrative



L'originalité de la démarche repose sur **la mise en regard de ces effectifs avec l'offre d'aide e-administrative sur le territoire**, dont l'accessibilité constitue une dimension de l'indicateur. L'identification de cette offre d'aide e-administrative repose sur une typologie des situations-problèmes que peuvent rencontrer les habitant-e-s et qui sont susceptibles de déclencher une demande d'aide e-administrative : besoin d'information, besoin d'accéder aux équipements et aux réseaux, besoins d'aide et d'accompagnement, besoin de se former, etc.

Le Portrea est donc **une démarche de quantification et de qualification des besoins et des offres à l'échelle du territoire étudié** qui produit des données spécifiques et en mobilise d'autres, disponibles par ailleurs.

#### 1.1.2 Une démarche de coopération à l'échelle du territoire étudié

Le Portrea est un portrait : il s'attache à ce titre à délimiter un certain nombre des traits relatifs à la situation e-administrative sur le territoire étudié. **Son objectif final est de constituer un outil d'aide à la décision pour les acteurs concernés par les enjeux de l'accès aux droits sociaux et de l'inclusion numérique (collectivités locales, organismes sociaux, groupes professionnels)**. Sa production ne se réduit pas à la seule livraison d'un outil : elle suppose et intègre le processus qui a conduit les différentes parties à s'engager dans sa réalisation et à en mobiliser les résultats.

#### 1.1.3 Une démarche expérimentale visant la (ré)appropriation de la méthode et des résultats

Le portrait s'inscrit dans le LabAcces, projet piloté par le Ti Lab. Conformément à l'identité du laboratoire d'innovation publique dans lequel il se déploie, le Portrea est un objet expérimental : l'ambition de sa méthodologie est d'être transférable. L'une des suites possibles du Portrait du pays de Brocéliande est par conséquent la mobilisation de sa méthodologie sur d'autres territoires.

**Ce document a donc une double vocation** : d'une part présenter les résultats du Portrea pour le premier territoire où il a été réalisé (le pays de Brocéliande, voir ci-dessous) ; d'autre part décrire l'application de la méthodologie et ses limites pour envisager sa reproduction sur d'autres territoires dans une démarche d'itération, c'est-à-dire d'amélioration continue. Le document, tout comme la note méthodologique, est disponible sous licence CC, afin que les acteurs (collectivités, professionnel-le-s, chercheur-euse-s...) concernés par les enjeux de l'inclusion numérique et de l'accès aux droits dans le contexte de la dématérialisation puissent s'en emparer, mettre en œuvre la démarche (en totalité ou en partie), l'adapter, la discuter, la critiquer...

\*\*\*

Le portrait territorialisé de la relation e-administrative est centré sur les difficultés liées à la dématérialisation des procédures administratives et non sur les « difficultés numériques ». L'on a cherché à donner une idée du poids des populations ayant potentiellement besoin d'un accompagnement dans leurs démarches e-administratives. Il interroge la manière dont les habitant-e-s peuvent **faire face aux exigences numériques de la relation administrative dématérialisée**, en s'intéressant aux ressources dont ils et elles disposent, ou qu'ils et elles mobilisent, sur le territoire, et aux conditions d'activation de ces ressources. Le Portrea doit constituer une ressource pour les territoires dans la perspective d'une gestion partagée au niveau territorial de la réponse à offrir aux habitant-e-s.

Il vise en cela 2 objectifs :

- **Rendre visible**, dans une perspective descriptive : produire 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.

## 1.2 Le Portrea au pays de Brocéliande

Le pays de Brocéliande et les trois communautés de communes (Communautés de communes de Brocéliande, de St Méen-Montauban et Montfort Communauté) qui le composent est le territoire dans lequel a été conçu et mis en œuvre le Portrea.

### 1.2.1 Les origines du projet

La démarche de Portrait territorialisé de la relation e-administrative (Portrea) à Brocéliande trouve ses origines dans les premiers travaux du LabAcces qui, de 2017 à 2018, réunit différents acteurs Bretons concernés par les enjeux de l'accès aux droits sociaux dans le contexte de dématérialisation des procédures administratives. La Communauté de Communes de St Méen Montauban propose dès 2018 au Ti Lab d'accompagner, dans le cadre du projet LabAcces, l'ouverture d'une Maison des Services au Public (MSAP, devenue en 2019 un Espace France Service) à St Méen le Grand<sup>5</sup>. Dès l'origine l'Agence départementale du pays de Brocéliande (Conseil départemental d'Ille-et-Vilaine) est partie prenante

---

<sup>5</sup> L'expérimentation qui s'y déroulera et les démarches de design de service déployées par Sabine Zadrozynski et Benoit Vallauri sont présentées dans le Livre de recette de cette expérimentation : LabAcces (2020) *Zone à inventer : recettes publiques d'un accueil qui dépasse les bornes*. Disponible en ligne : <http://www.labacces.fr/?Recette>

de cette expérimentation qui vise à explorer les évolutions de l'accueil et de l'accompagnement administratif et social dans le contexte de la dématérialisation, expérimenter des formes adaptées d'aménagement des espaces, et actualiser les pratiques professionnelles pour tenir compte de l'évolution des demandes et des besoins<sup>6</sup>.

De plus, l'Agence départementale du pays de Brocéliande participe à une action de recherche également conduite dans le cadre du LabAcces consistant à mener l'observation ethnographique des pratiques d'accueil au Centre Départemental d'Action Sociale (CDAS) de Brocéliande à Montfort sur Meu. Dans un contexte de réorganisation des procédures d'accueil et de mise en place d'équipes dédiées à l'accueil au sein des CDAS, cette recherche conduit l'équipe du LabAcces à observer les différents espaces de réception, d'accueil et d'accompagnement des publics du CDAS, en portant une attention spécifique à la manière dont se révèlent et sont traités les besoins d'aide e-administrative.

**Ces deux projets sont la matrice de l'interconnaissance et des liens de coopération poussés entre le Ti Lab, l'équipe du LabAcces, la Communauté de Communes de St Méen Montauban et l'Agence départementale du pays de Brocéliande.**

Aussi lorsque, dans le cadre du projet LabAcces, apparaît la nécessité de dégager un terrain d'expérimentation permettant de « *contribuer à mieux appréhender la manière dont les territoires peuvent accompagner les pratiques numériques des habitant-e-s, faciliter leurs conditions d'accès aux droits et leurs rapports à l'e-administration* »<sup>7</sup>, Benoit Vallauri (responsable du Ti Lab et pilote du projet LabAcces) convient avec la Communauté de Communes de St Méen Montauban que leur territoire pourra **accueillir la mise en œuvre d'un premier Portrait territorialisé de la relation e-administrative** (Portrea), avec l'objectif de rendre visible les difficultés de la relation e-administrative, et d'aider à l'action, notamment dans une perspective d'amélioration de l'accessibilité des droits et services : « *En réalisant 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 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.* »<sup>8</sup>

Ainsi le Portrea devait-il originellement concerner la seule Communauté de Communes de St Méen Montauban et mobiliser dans sa mise en œuvre les fonds propres du Ti Lab. Mais au début de l'année 2020, **l'Agence départementale du pays de Brocéliande (Conseil Départemental d'Ille-et-Vilaine) propose l'extension du Portrea à l'ensemble de son territoire d'intervention, le pays de Brocéliande**, lequel comprend, outre la Communauté de Communes de St Méen Montauban, celles de Brocéliande et Montfort Communauté.

---

<sup>6</sup> Pour une présentation des motifs de l'expérimentation et des engagement croisés des différents collectivités locales au sein de celle-ci, voir le rapport d'accompagnement scientifique du LabAcces de mars 2019, op. cit.

<sup>7</sup> Cette perspective découle de la formalisation du projet de recherche action du LabAcces en juillet 2019, dont l'un des axes porte sur la dimension territoriale de l'accès aux droits : « *Il s'agira de repérer en quoi le territoire, dans ses différentes acceptions (géographique, administratif, vécu) participe de la définition des pratiques numériques des personnes, des dynamiques de solidarité et d'entraide jusqu'à la formulation des demandes d'accompagnement aux démarches e-administratives. Du côté des acteurs institutionnels, il s'agira de repérer de quelle manière les territoires peuvent être pris en compte dans la conception des dispositifs d'accès aux droits, l'ajustement des exigences numériques aux réalités du territoire et la structuration des formes d'aide et de médiation numérique à l'échelle locale.* » Extrait du programme de recherche-action du LabAcces, consultable en ligne : [Labacces : La recherche LabAcces](#)

<sup>8</sup> Extrait de la lettre de présentation du projet adressé aux différents institutions et structures du pays de Brocéliande qui ont été associées à la démarche.

**Carte 1 : Le pays de Brocéliande (source : site internet du syndicat mixte du pays de Brocéliande)**



Le premier confinement lié à la crise sanitaire du Covid 19 a affecté la mise en œuvre du Portrea et conduit à une réorganisation de la démarche, stabilisée en juin 2020. Le principe en est la réalisation du Portrea sur l'ensemble du territoire comprenant un focus particulier sur la Communauté de communes de St Méen Montauban.

### 1.2.2 La réalisation du Portrea à Brocéliande

Le Portrea réalisé à Brocéliande s'articule selon trois dimensions :

- **La première concerne l'ensemble du territoire de Brocéliande**, i.e. l'ensemble des communes appartenant aux trois Communautés de communes de St Méen Montauban, Brocéliande, et Montfort Communauté. Il s'agit de **mobiliser l'indicateur de vulnérabilité e-administrative**

pour, d'une part, estimer le nombre de personnes potentiellement concernées par les difficultés e-administratives, et d'autre part identifier et qualifier l'offre publique d'aide à la relation e-administrative.

- **La seconde dimension concerne la Communauté de communes de St Méen Montauban**, au sein de laquelle est réalisée la diffusion d'un questionnaire portant sur les pratiques numériques et, spécifiquement les pratiques e-administratives des habitant·e·s. Des ateliers et des entretiens collectifs ont également été réalisés auprès de groupes professionnels intervenants sur ce territoire.
- **La troisième dimension relève d'une démarche d'enquête transversale aux différentes composantes du territoire étudié** : il s'agissait de documenter des pratiques d'aide numérique et d'aide administrative existantes, à partir d'une sélection de lieux et d'actions « ressources » sur le territoire. A travers elles, il s'agissait aussi de s'intéresser aux situations vécues par les habitant·e·s en demande d'aide e-administrative. Cette part davantage qualitative de la démarche ne prétend pas à l'exhaustivité : l'ensemble des lieux et acteurs ressources n'a pas été rencontré.

L'encadré ci-dessous rend compte des différentes démarches et actions entreprises par l'équipe du LabAcces dans le cadre du Portrea de Brocéliande :

#### **Encadré 1 : Recueil de données et moyens d'enquête dans le cadre du Portrea de Brocéliande**

**Pour l'ensemble du pays de Brocéliande** (l'ensemble des communes appartenant aux trois Communautés de communes de St Méen Montauban, Brocéliande, et Montfort Communauté) :

- **Recueil et traitement des données socio-démographiques :**
  - Identification des variables disponibles et pertinentes pour établir l'indicateur de vulnérabilité e-administrative pour l'ensemble du territoire
  - Travail avec les partenaires du projet pour établir une proposition de « score de fragilité socio-numérique » et de « score d'exposition aux exigences e-administratives » pour chacune des communes et des communautés de commune du territoire étudié
- **Recueil de données concernant les lieux et les acteurs « ressources » pour la relation e-administrative à l'échelle du pays de Brocéliande**
  - Exploitation des ressources existantes (*Cartographie de l'inclusion numérique et Annuaire social du Conseil Départemental d'Ille-et-Vilain, rapports d'activité de différentes structures, sites internet*) dans le cadre d'une typologie des lieux et acteurs ressources pour la réalisation des démarches administratives.
  - Organisation d'une séance de travail collaborative ouverte à l'ensemble des acteurs du territoire permettant de compléter l'identification des lieux et acteurs ressources (53 personnes présentes)
  - Création d'une base de données (disponible en annexe électronique) des lieux et acteurs ressources pour la réalisation des démarches e-administratives.

**Dans le cadre du focus spécifique sur la Communauté de communes de St Méen Montauban :**

- **Diffusion d'un questionnaire sur les pratiques numériques et les pratiques e-administratives**
  - Création d'un questionnaire en ligne (auto-administré) et d'une version « papier » pour la diffusion hétéro-administrée
  - Travail avec les services ad hoc des partenaires pour diffusion et suivi du questionnaire (*mailing list, réseaux sociaux, publications, flyers...*)
  - Traitement de la base de données obtenues/ constituées par les réponses au questionnaire
- **Réalisation d'entretiens collectifs avec des groupes de professionnel·le·s : Agents du CDAS, DGS et responsables CCAS, partenaires et organismes sociaux...**

### Réalisation de monographies sur quatre différents lieux d'aide administrative et numérique

- L'atelier « numérique » à la médiathèque de Landujan : partenariat entre la médiathèque et les animateurs numériques de développement social (ANDS) de l'Agence départementale du pays de Brocéliande (Conseil départemental d'Ille-et-Vilaine)
- L'accueil à l'Espace France Services (EFS) de St Méen le Grand (Communauté de communes de St Méen Montauban)
- L'espace Public Numérique (EPN) de la commune d'Iffendic
- L'offre d'aide e-administrative de l'association CarAVrac.

Pour chacun des lieux ont été réalisés :

- Le recueil et le traitement des données de fréquentation et/ou du rapport d'activité
- Des entretiens avec les professionnel-le-s
- L'observation de séances d'aide ou d'accompagnement
- Des rencontres ou des entretiens avec des usagers

**Rencontres avec les élu-e-s** (municipaux-ales, communautaires et départementaux.ales) dans différents contextes : *réunion ad hoc, comité de pilotage, organisation de conférences, etc.*

La mise en œuvre du Portrea à Brocéliande n'a pas suivi une ligne droite : sans compter les contraintes liées à la crise sanitaire, la démarche s'est construite dans le rapport aux partenaires et parties prenantes du projet, rencontrées à de multiples occasions, dans différentes configurations (voir encadré 1). En tant qu'expérimentation, la démarche a connu de nombreuses itérations et l'équipe du LabAcces a recherché la contribution des acteurs concernés aux différentes étapes du projet, notamment dans la construction de la mesure de la vulnérabilité e-administrative (voir partie 2 de ce document) ainsi que dans l'identification des lieux ressources pour la relation e-administrative (voir parties 3 et 5).

### Encadré 2 : chronologie du déploiement du Portrea à Brocéliande

(Hors réunions de pilotage et de concertation entre partenaires)

- 5 et 6/12/2019 & 16 et 27/01/2020 : séminaires LabAcces - Portrea : conception de la démarche
- 8 janvier 2020 : présentation de la démarche à la Communauté de communes de Saint Méen Montauban  
**Janvier 2020 - Lancement des démarches de mobilisation des acteurs**
- 24/01/2020 : rencontre avec l'équipe des Animateurs Numériques de Développement Social (ANDS) de l'Agence départementale du pays de Brocéliande
- 5/02/2020 : entretien collectif avec les professionnelles du Centre Départemental d'Action Sociale (CDAS) de Brocéliande  
**A partir de mars 2020 - Recueil et traitement des données socio-démographiques**
- 26/06/2020 : rencontre avec l'équipe de l'Espace Public Numérique d'Iffendic  
**A partir d'avril 2020 – identification des lieux et les acteurs « ressources »**
- 29/06/2020 : atelier avec les ANDS de l'Agence départementale du pays de Brocéliande  
**Juillet 2020 – livraison de la note méthodologique du Portrea**
- 07/09/2020 : rencontre à l'Agence départementale du pays de Brocéliande avec la MSA, les DGS des trois Communautés de communes, la CAF, et We Ker (mission locale)
- 15/09/2020 : présentation du Portrea au réseau de lecture publique
- 28/09/2020 : ateliers avec secrétaires de mairie et DGS  
**Septembre 2020 – lancement des monographies**
- 1/10/2020 : participation à la conférence des maires de la Communauté de communes de Saint Méen Montauban  
**Octobre 2020 - Diffusion du questionnaire**
- 14/10/2020 : réalisation des entretiens à Iffendic
- 15/10/2020 : observation de l'Atelier numérique de Landujan
- 20/10/2020 : participation à la première rencontre du réseau de la médiation numérique de Brocéliande
- 9/11/2020 : présentation de l'indicateur de vulnérabilité e-administrative – Communauté LabAcces

- 10/11/2020 : présentation premiers résultats du Portrea + ateliers collaboratifs avec acteurs du territoire de Brocéliande
- 24 et 27 /11/2020 : échanges téléphoniques avec des personnes ressources identifiées pendant les ateliers
- 25 et 26/11/2020 : entretiens avec usagers de l'EPN
- 3/12/2020 : observation de l'EPN à Iffendic
- 3/12/2020 : observation de l'Espace France Service de St MM et réalisation d'entretiens
- 3/12/2020 : entretien Car A Vrac à Iffendic
- 14/12/2020 : entretien avec DGS et élue déléguée à l'EPN à Iffendic
- 28/01/2021 : entretien avec médiathécaire de Landujan
- 4/02 et 15/02/2021 : entretiens avec participant·e·s des ateliers de Landujan
- 19/02/2021 : présentation du Portrea aux membres du Copil Inclusion Numérique du Conseil départemental d'Ille-et-Vilaine

**Avril 2020 – livraison du Portrea du pays de Brocéliande**

\*\*\*

**Ce document complète et actualise la description de la démarche** (exposée dans la note méthodologique publiée en juillet 2020 sur le site du projet LabAcces) **et présente les résultats du Portrea réalisé à Brocéliande de 2019 à 2021 :**

- Le calcul des scores de « fragilité socio-numérique » et « d'exposition aux exigences numériques » pour les trois Communautés de communes du pays de Brocéliande (**partie 2**) ;
- Le recensement et la qualification des lieux et acteurs de l'aide e-administrative au pays de Brocéliande (**partie 3**) ;
- Des fiches portrait synthétiques pour chacune des trois Communautés de communes qui composent le pays de Brocéliande (**partie 4**).
- La synthèse des enquêtes qualitatives et quantitatives réalisées sur le territoire : questionnaire sur les pratiques e-administratives, monographies de différents lieux ressources pour la relation e-administrative, entretiens collectifs auprès de groupes professionnels concernés (**partie 5**).
- L'ensemble des données établies dans le cadre du Portrea (par communes) ainsi que les différents outils d'animation des ateliers sont disponibles en annexes.

A ce stade, le Portrea du pays de Brocéliande est un support à la discussion, dont nous espérons que les acteurs locaux pourront se saisir et s'approprier les résultats pour questionner l'offre d'aide à la relation e-administrative proposée sur leur territoire, notamment en regard du nombre de personnes susceptibles d'être en difficulté dans leurs démarches e-administratives.



## 2. Fragilité socio-numérique et exposition aux exigences numériques au pays de Brocéliande

Cette partie du rapport expose la manière dont l'indicateur de vulnérabilité e-administrative a été mobilisé dans le cadre du Portrea de Brocéliande, et le processus par lequel des scores de « fragilité socio-numérique » et « d'exposition aux exigences numériques » ont été calculés pour les trois Communautés de communes du pays de Brocéliande.



## 2.1 Mesurer la vulnérabilité e-administrative à l'échelle du territoire étudié

Nous parlons de *vulnérabilité e-administrative*, et non seulement de vulnérabilité ou de fragilité<sup>9</sup> numérique. Le concept de vulnérabilité, bien qu'assez polysémique et flou dans ses appropriations (Brodiez-Dolino 2016)<sup>10</sup>, 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**, en raison du rapport que les individus entretiennent avec les outils et les usages numériques.

D'une part, parce que tout le monde n'est pas *également* exposé à la nécessité de réaliser des démarches administratives en ligne<sup>11</sup>. La notion d'exigences numériques veut rendre compte de cette dimension et du risque qui lui est associé : celui d'un non-recours aux droits (total, mais aussi partiel et/ou frictionnel<sup>12</sup>). Le fait d'être non connecté-e, faiblement connecté-e, 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 »<sup>13</sup>. Cela change avec la dématérialisation, puisque la non-connexion entraîne un risque de non-recours. Au-delà de la seule fragilité (propension statistique à être moins connecté-e que les autres), considérer l'exposition aux exigences numériques permet de mettre en évidence un risque, par conséquent une vulnérabilité, spécifique : le risque de non-recours compte tenu de la fragilité socio numérique, des exigences numériques auxquelles certains groupes sociaux sont exposés, et de l'offre d'accompagnement ou d'aide existant sur les territoires.

D'autre part, à la différence de certains acteurs, nous ne concevons pas « l'exclusion numérique » comme le constat d'un état mais comme le résultat d'un processus : c'est pourquoi on peut parler d'une exclusion *par* le numérique<sup>14</sup> en raison de l'obligation de connectivité imposée par de plus en plus de services publics administratifs et sociaux. Cette distinction est importante dans la manière de concevoir notre démarche, et explique la manière dont nous avons construit cet indicateur de vulnérabilité.

L'indicateur proposé ne vise pas à faire un portrait numérique « générique » du territoire, qui permettrait de qualifier les ressources numériques du territoire d'une part (en termes d'offres) et les capacités ou incapacités numériques des habitant-e-s d'autre part. L'enjeu est de parvenir à mettre en regard les données dont on dispose pour rendre compte du risque, statistique, que certaines personnes du territoire se retrouvent exclues par l'administration électronique. L'on se centre donc sur les difficultés liées à la dématérialisation, en lien avec les capacités des habitant-e-s et les ressources du

---

<sup>9</sup> 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.

<sup>10</sup> Axelle Brodier-Dolino, 2016, « Le concept de vulnérabilité », *la vie des idées*. En ligne : <https://laviedesidees.fr/Le-concept-de-vulnerabilite.html>

<sup>11</sup> 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.

<sup>12</sup> 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.

<sup>13</sup> Ainsi, Fabien Granjon définit en 2009 les inégalités numériques « *comme une inégale possibilité faite aux individus de se saisir des opportunités pratiques et symboliques offertes par les technologies numériques* » Granjon, F. (2009). Inégalités numériques et reconnaissance sociale. *Les Cahiers du numérique*, Vol. 5(1), 19-44.

<sup>14</sup> Mazet, P. (2019). Vers l'État plateforme. *La Vie des idées*. <http://www.laviedesidees.fr/Vers-l-Etat-plateforme.html>

territoire. Cela suppose de prendre en compte plusieurs dimensions, qui constituent les 4 branches de notre indicateur synthétique, dont nous présentons la conception méthodologique ci-dessous.

### 2.1.1 Les quatre dimensions de l'indicateur

L'indicateur de vulnérabilité e-administrative, conçu dans le cadre du LabAcces et que nous mobilisons dans le cadre du Portrea de Brocéliande, comprend quatre dimensions :

- Dimension 1 : Accès aux équipements et aux réseaux
- Dimension 2 : Fragilité socio numérique
- Dimension 3 : Exposition aux exigences numériques
- Dimension 4 : Accès à l'offre d'aide e-administrative

La première dimension de l'indicateur d'e-vulnérabilité concerne l'accès aux équipements et aux réseaux. Comme le rappelait la note méthodologique<sup>15</sup>, le critère d'accès aux équipements relève de la « fracture numérique de premier degré ».

La seconde dimension de l'indicateur, la fragilité socio numérique, mobilise des variables exprimant des facteurs de moindre connectivité : les populations décrites au moyen de 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 médicale<sup>16</sup> : 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 qui peuvent être exprimées par des catégories socio démographiques, qui sont *moins connectées et ont moins d'usages et de compétences numériques* que les autres.

L'objectif de la troisième dimension de l'indicateur est de rendre compte de l'*obligation* de réaliser des démarches administratives en ligne. Les capacités numériques (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*.

Enfin, la quatrième dimension de l'indicateur interroge l'accessibilité des ressources pour la relation e-administrative.

### 2.1.2 Précisions méthodologiques concernant l'emploi de l'indicateur à Brocéliande

L'objectif de cet indicateur est 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'agissait pas d'établir *un score*, à l'instar de l'indicateur IncubO<sup>17</sup> : développé par le SGAR Occitanie et promu par la coopérative la Mednum, il visait à donner une mesure des fragilités numériques des territoires, par un écart à une moyenne (régionale<sup>18</sup>). Dans notre contexte d'étude, la comparaison à

---

<sup>15</sup> Op. cit.

<sup>16</sup> 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.

<sup>17</sup> Voir en ligne : <https://lamednum.coop/actions/indice-de-fragilite-numerique/>

<sup>18</sup> Depuis sa conception initiale, l'indicateur a fait l'objet de modifications : c'est à présent (au moment de la publication de ce rapport) l'écart à la médiane départementale qui sert de référence. La différence d'objectifs et de construction avec notre indicateur demeure néanmoins inchangée.

une moyenne régionale n'aurait pas eu d'intérêt, pas plus que la comparaison entre communes au sein d'une communauté de communes, ou de communautés de communes entre elles. L'objectif de notre indicateur n'était ni de comparer les territoires entre eux, ni que les territoires se positionnent en fonction et par rapport à d'autres ou en rapport à une moyenne (régionale ou autre) ; il était de rendre visibles des données objectivées, reposant sur des effectifs permettant de donner une représentation du nombre d'individus potentiellement concernés, afin d'appréhender la manière dont les territoires peuvent contribuer/accompagner aux pratiques numériques des habitant-e-s, dans une perspective de facilitation de leurs conditions d'accès aux droits et/ou de rapports à l'e-administration.

Notre démarche méthodologique a suivi un double mouvement :

- Identifier des variables permettant de rendre compte des dimensions que l'indicateur entend mesurer ;
- Identifier des sources de données pertinentes et surtout disponibles permettant d'informer les variables sélectionnées (de donner des « chiffres »).

Pour chaque dimension de l'indicateur, nous avons donc recherché les variables significatives (susceptibles de donner une indication de ce que l'on entendait mesurer) et les données disponibles permettant de renseigner ces variables.

Compte tenu du caractère composite de notre indicateur, qui mêle des dimensions de registres différents, la recherche de données/ variables significatives a emprunté à des sources différenciées :

- Certaines sont issues des résultats d'enquêtes nationales réalisées par questionnaire (dimension 2) ;
- D'autres de données disponibles auprès des opérateurs de droits (dimension 3) ;
- D'autres de données centralisées au niveau national mais non disponibles au niveau local concerné (dimension 1) ;
- Enfin certaines sources renvoient à une collecte de données produites localement (Conseil départemental, démarche LabAcces, pour la dimension 4).

Concernant les indicateurs statistiques (dimension 2 et 3), nous avons fait le choix initial de présenter les données disponibles sous forme d'effectifs (indiquant le nombre de personnes), plutôt que de taux (en pourcentage). Cela a parfois obligé à procéder à des calculs, quand les données sources n'étaient disponibles que sous forme de pourcentage. Ce parti pris répond aux objectifs de la démarche : donner à voir et permettre de saisir les réalités locales, afin d'aider à la décision. Pour cette raison, il nous a paru indispensable **de donner une idée du poids** des populations concernées par les différentes dimensions de l'indicateur, et ayant potentiellement besoin d'un accompagnement dans leurs démarches e-administratives (dimensions 2 et 3) ; en les rapportant aux données sur l'offre des territoires (dimension 4, dimension 1), et en mettant en exergue les problématiques que cela pose aux habitant-e-s concerné-e-s. 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 habitant-e-s, selon leurs besoins et les exigences numériques.

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 ».

### 2.1.3 Limites de certaines données statistiques présentes dans l'indicateur

Certaines données disponibles au niveau local sont issues de bases de données de l'Insee. Comme tous les indicateurs se basant sur des données Insee, ces derniers sont dépendants de la période de référence des recensements de l'Insee : certaines données manipulées sont de ce fait un peu datées (2016/17).

#### **Encadré 3 : Précisions sur les enquêtes par « projection » :**

Il y a deux manières de produire des données locales sur le rapport au numérique des habitant·e·s d'un territoire. La première, et la plus courante dans les démarches existantes à ce jour, repose sur un principe de projection. Ainsi de l'enquête réalisée par l'Insee Hauts de France (2020) qui est construite pour l'essentiel sur une projection locale des résultats de l'enquête Illectronisme réalisée au niveau national. L'Insee Haut de France a néanmoins constitué un échantillon « France métropolitaine moins la région parisienne », afin de mieux approximer les résultats initiaux de l'enquête nationale. Le principe demeure néanmoins le même: il s'agit de s'appuyer sur des résultats d'enquête, ici nationale moins la région parisienne, et de projeter ces résultats sur la population du territoire sélectionné : si 64% des personnes de plus de 75 ans n'ont pas d'équipement informatique dans l'enquête source (avec l'échantillon redressé), il s'agit de projeter ces 64% sur la population des plus de 75 ans du territoire sélectionné (soit en multipliant par le nombre de personnes de + de 75 ans) afin de produire un résultat « local ».

Ces indicateurs ne sont donc pas des résultats territoriaux : on ne connaît pas le taux d'équipement des plus de 75 ans sur le territoire cible, puisque l'enquête a été faite au niveau national, c'est à dire auprès d'un échantillon représentatif de la population française, redressée dans ce cas à la France « provinciale ».

C'est ce qui différencie strictement des indicateurs construits par projection, d'enquêtes réalisées localement, comme a pu le faire la Région Corse, qui a commandé une étude de type Baromètre du numérique permettant de donner des résultats territorialisés pour la Corse.

Si notre démarche emprunte à des données Insee, nous ne produisons pas de résultats par projection - sinon comme nous le verrons pour donner des indications complémentaires. Nous utilisons les données locales de l'Insee (ce sont les seules disponibles), et de ce fait sommes dépendant·e·s de leur actualité ; et nous nous basons sur des enquêtes nationales pour repérer les variables discriminantes ; mais nous ne projetons pas de résultats : nous livrons des résultats bruts. Ce n'est qu'à partir des données disponibles que nous avons finalement construit un score, en ce qu'il permettait une facilité de lecture et d'appropriation.

**Concernant la Dimension 1 (accès aux équipements et aux réseaux), les données qui nous semblaient pertinentes (taux d'équipement des ménages, taux de couverture internet) se sont révélées non disponibles au niveau local, ou pas satisfaisantes.** Les données relatives au taux d'équipement des ménages ne sont pas disponibles au niveau communal ; et il n'est pas possible de mesurer l'impact du confinement sur l'équipement des ménages – les données récoltées sur d'autres terrains d'enquête tendraient à montrer que nombre de ménages disposant d'une certaine autonomie ont fait le pas et se sont équipés durant ou après le premier confinement.

D'autre part, les données relatives aux taux de couverture (mobile et internet) disponibles aujourd'hui sont peu satisfaisantes en l'état. Les données de l'ARCEP concernant la couverture internet mobile, fournies par les opérateurs, indiquent que seule la forêt de Paimpont n'est pas couverte par le réseau 3G. Concernant la connexion internet fixe, le site est encore en version « beta », et les données statistiques disponibles au niveau communal ne sont pas assez précises pour être mobilisées dans l'indicateur. L'information sur le taux de locaux éligibles pour un débit à 30 Mbit/s et plus existe : mais si un débit inférieur à 30Mbit/s pose problème pour le visionnage de vidéo ou de jeux en ligne, il n'apparaît pas discriminant pour la réalisation de démarches en ligne. Les données relatives à un débit de 8 Mbit/s, soit un « bon haut débit » selon l'ANCT<sup>19</sup>, ne sont pas concluantes : selon l'ARCEP, 80 à

<sup>1919</sup> Le gouvernement a pour objectif de garantir un accès au « bon haut débit (> 8Mbit/s) pour tous ». L'ANCT pilote le dispositif « Cohésion Numérique des territoires » avec le Ministère de la Cohésion des Territoires pour réaliser cet objectif, notamment via un soutien financier jusqu'à 150€ pour l'équipement, l'installation ou la mise

100% des locaux y sont éligibles sur l'ensemble des communes du territoire. Autrement dit, les données disponibles ne sont pas assez fines pour rendre compte des « zones blanches » ou « bout de ligne » qui rendent difficiles la connexion et les e-démarches. Kicapte, l'application participative du Conseil Départemental d'Ille-et-Vilaine, a publié des données en 2020 mais l'échantillon des répondant-e-s est trop petit pour que les résultats soient représentatifs. Enfin, les chiffres concernant l'éligibilité au très haut débit ne nous renseignent pas sur les difficultés pour les e-démarches, le très haut débit étant loin d'être nécessaire pour réaliser une démarche en ligne.

Concernant l'offre de mobilité, la présence d'une offre de transports en commun ou à la demande ne nous renseigne pas sur sa connaissance et/ou mobilisation par les habitant-e-s qui ont besoin d'accéder à un équipement informatique ou une connexion internet.

**Pour le Portrea du pays de Brocéliande, cette première dimension a par conséquent été mise côté, faute de données satisfaisantes.** Dans la perspective d'une reproduction de la méthodologie ou de mise à l'échelle, il pourrait être pertinent d'introduire une récolte *ad hoc* de ces données d'accès aux équipements et réseaux, à travers notamment la mobilisation des acteurs locaux. Cette récolte pourrait s'articuler avec la passation du questionnaire.

## 2.2 Mesures de la vulnérabilité e-administrative à Brocéliande

Nous présentons ici la manière dont nous avons recherché et sélectionné les variables pertinentes pour construire les dimensions 2 et 3 de notre indicateur. Nous faisons ainsi état non seulement des données disponibles, mais de leur pertinence après acquisition dans les bases de données de l'Insee : ce qui nous a conduit à exclure certaines variables.

Nous présentons ensuite 2 scores. Dans le cadre de la présentation de l'indicateur aux acteurs territoriaux en novembre 2020, nous avons réfléchi à la possibilité de présenter les résultats de manière plus « parlante » que des tableaux statistiques, de l'ensemble des variables sélectionnées, au niveau communal et/ou intercommunal. **L'établissement d'un score n'était pas prévu initialement dans notre démarche.** Il a d'abord répondu à un enjeu d'appropriation et a été rendu possible par un travail préalable sur l'ensemble des variables disponibles. **Ces scores constituent une lecture synthétique possible mais n'épuisent pas l'ensemble des variables disponibles :** nous faisons état dans les descriptions ci-après d'autres données susceptibles d'éclairer la décision des acteurs locaux. Ils sont présentés par communauté de commune, pour des raisons d'économie de présentation. L'ensemble des données de l'indicateur (avec ses 4 dimensions) se trouve analysé dans les fiches par communauté de commune en partie 4.

### 2.2.1 Calcul du score de fragilité Socio-Numérique

Pour rendre compte des fragilités socio numériques, nous nous sommes appuyé-e-s sur les résultats de l'enquête Illectronisme (Insee 2019), en raison de la disponibilité des données au niveau local.

#### **Encadré 4 : Données disponibles localement pouvant être retenues comme variables pour la dimension 2 de l'indicateur de vulnérabilité e-administrative**

- Personnes âgées de plus 75 ans, ou de plus de 65 ans
- Personnes sans diplôme ou CEP
- Ménages personne seule

---

en service d'une solution sans fil dans des foyers non couverts par les réseaux filaires. Source <https://www.aménagement-numérique.gouv.fr/fr/bonhautdebit-aidefinanciere>.

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Personnes inactives (non chômeuses, non retraitées)</li><li>• Personnes retraitées</li></ul> |
|--|

**Sélection après acquisition et travail sur les données :** Afin de pouvoir mettre en discussion le choix des variables, nous avons procédé à une acquisition des données disponibles sur les territoires de la démarche, c'est-à-dire que nous sommes allé-e-s les chercher dans les données INSEE locales accessibles en ligne. A l'issue de ce travail, nous avons décidé de ne pas conserver certaines variables.

- **Personnes inactives (non chômeuses, non retraitées) :** sur les territoires retenus, cette population représente de très petits effectifs ; de plus, cette donnée est assez couteuse à acquérir à partir des données INSEE disponibles au niveau communal.
- **Personnes retraitées :** 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 référence et le nombre de personnes retraitées.* Pour la Communauté de communes de St Méen Montauban, l'on passe ainsi de 5639 personnes retraitées de 55 ans ou plus (auxquelles il faut ajouter les personnes retraitées de moins de 55 ans), à 3047 ménages dont la personne de référence est retraitée, pour 4711 personnes vivant dans un ménage dont la personne de référence est retraitée).

Le nombre total de retraité-e-s, utilisé comme référence, mélange donc des personnes seules et des personnes vivant en couple : l'autre membre du ménage étant retraité-e ou non, avec d'autres personnes dans le ménage ou non. La situation par rapport aux outils numériques et 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 retraité-e-s présente effectivement un taux de non-connexion et d'illectronisme élevés), il nous a paru préférable de nous appuyer sur d'autres données disponibles pour rendre compte de groupes présentant un *cumul de facteurs de fragilité avérés* (âge, situation du ménage et niveau de diplôme), soit de populations très fortement exposées à la non connexion ou à l'illectronisme.

**Indices de cumul de facteurs défavorables :** La manipulation des données disponibles au niveau de l'Insee pour les échelles territoriales retenues a permis d'identifier deux variables composites (parce que supposant de sélectionner 2 dimensions) permettant de cumuler deux facteurs de fragilité. L'objectif était d'avoir un indice des populations présentant un cumul potentiel de facteurs défavorables, et à ce titre très fortement exposées à la non connexion.

- **Ménages de personne seule de + 65 ans :** Cette variable cumule 2 facteurs de difficultés potentielles : l'âge et la situation familiale. Elle ne permet pas de cibler l'isolement<sup>20</sup>, qui est un très fort facteur de difficultés sociales, numériques et socio numériques (Voir enquête Défenseur des droits 2017 en particulier), mais en constitue une première approximation. Cette variable comprend, par définition, un grand nombre de retraité-e-s, et permet de résoudre

---

<sup>20</sup> L'isolement relationnel constitue un facteur très fort de moindre recours aux droits, de moindre connexion, et généralement de plus grande difficulté à faire face à des difficultés. Sa mesure repose sur la déclaration des individus, à partir de quelques questions. Voir « Enquête sur l'accès aux droits : les relations des usagères et usagers avec les services publics », Défenseur des droits, 2017.

l'ambiguïté signalée ci-dessus. En revanche, il n'est pas possible de croiser ce groupe avec le niveau de diplôme, qui est un facteur fort de non connexion. Il serait intéressant d'interroger l'Insee pour savoir s'il est possible de produire ce croisement : on aurait dans ce cas un groupe présentant *un indice particulièrement fort de cumul de facteurs défavorables*.

- Personnes de **+ de 65 ans sans diplôme ou CEP** : l'âge et le niveau de diplôme constituent les deux variables les plus fortement corrélées à la non connexion – bien que ce soit surtout à partir de 75 ans que la courbe de la connexion s'effondre, mais cette donnée n'est pas disponible par niveau de diplôme. Pour indication, sur la Communauté de communes de St Méen Montauban, ce groupe représente 3197 personnes.

**Calcul d'un score de fragilité socio-numérique** : Dans le cadre de la présentation de l'indicateur aux acteurs territoriaux en novembre 2020, nous avons réfléchi à la possibilité de présenter les résultats de manière plus parlante que les seuls tableaux statistiques des variables sélectionnées, au niveau communal et/ou intercommunal.

#### **Encadré 5 : établissement du score de fragilité socio-numérique pour le Portrea de Brocéliande**

<p><u>Score de fragilité socio numérique</u> = somme des « + de 65 ans » et des personnes « sans diplôme ou Cep » de moins de 65 ans.</p>
---

Comme signalé, le calcul de ce score visait à répondre à un enjeu de facilité de lecture. Nous avons cherché un moyen de donner une estimation d'une population particulièrement exposée aux fragilités numériques, en sommant deux facteurs forts de non connexion (à raison de l'âge et du niveau de diplôme), mais sans avoir double compte : c'est pourquoi nous avons calculé le nombre de personnes sans diplômes de moins de 65 ans, afin de ne pas compter 2 fois les personnes de plus de 65 ans. Qui plus est, il est possible, à partir de la somme de ces deux groupes (effectifs), de calculer un taux, en rapport avec la population de référence des deux variables qui le composent (personnes non scolarisées de 15 ans et plus). Cela donne donc une double valeur : en effectifs et en taux.

Nous avons préféré faire le choix de *l'exposition à un risque* plutôt que d'opérer par projection des résultats connus au niveau national. Ainsi, dans l'enquête « Illectronisme » réalisée par l'Insee en 2019, 34% des personnes sans diplôme n'ont pas de connexion internet, et près de 44% sont en situation d'illectronisme (pas d'équipement, et/ou pas d'usage dans l'année et/ou aucune des 4 capacités numériques identifiées dans l'enquête) : si l'on appliquait un principe de projection, cela équivaldrait, pour la Communauté de communes de Brocéliande par exemple, à 1022 personnes sans connexion et 1332 en situation d'illectronisme, à l'échelle de la Communauté de commune.

Dans la même enquête, le taux d'illectronisme chez les plus de 75 ans est de 67%, et 53% sont sans connexion internet. Il y avait 1400 personnes de cette classe d'âge en 2016 dans cette même Communauté de communes : en procédant de la même manière, l'on parvient à 742 personnes sans connexion et 938 personnes en situation d'illectronisme.

Mais, pour les raisons qui ont justifié de la construction de notre score, il n'est pas possible de sommer ces deux populations (sans diplôme et + 75 ans), en raison des doubles comptes : le taux de sans diplôme augmente avec l'âge, ce qui revient à comptabiliser 2 fois un certain nombre, inconnu, de mêmes personnes. Qui plus est, cette manière de procéder est, selon nous, à utiliser avec précaution. L'enquête Illectronisme a été réalisée en population générale : rien ne permet de savoir dans quelle mesure ces résultats seraient ou non différents si cette enquête avait été réalisée spécifiquement sur les territoires de la démarche : une telle enquête pourrait montrer que 55% ou au contraire 78% des plus de 75 ans du territoire sont en situation d'illectronisme, et non 67%. Il convient, par conséquent, de résister à la tentation de projeter des résultats nationaux sur des données locales, sinon pour venir confirmer des

tendances ou éclairer des questionnements spécifiques : par exemple, à propos du seul groupe des personnes sans diplômes (en sortant la variable de notre score) pour questionner d'autres variables, parce que ce public fait l'objet d'une thématique spécifique par la collectivité.

Il est donc selon nous préférable de se baser sur l'indication donnée par le score (31% de la population de référence soit 4000 personnes potentielles), quand bien même elle ne permet pas de produire un résultat par projection, parce qu'il est avéré que les variables retenues sont discriminantes au regard des fragilités socio numériques, et qu'elles permettent de donner une tendance juste de la proportion potentielle de personnes exposées à des difficultés.

**Tableau 1 : scores de fragilité socio-numérique pour les différentes Communautés de communes du pays de Brocéliande**

Communauté de Communes	Score Fragilité Socio-Numérique	Effectif	Pourcentage pop de référence *
CC St Méen	Plus 65 ans	4642	37%
	Sans diplôme ou CEP - 65 ans	2271	
	SCORE	<u>6913</u>	
CC Brocéliande	Plus 65 ans	2815	31%
	Sans diplôme ou CEP - 65 ans	1231	
	SCORE	<u>4046</u>	
CC Montfort	Plus 65 ans	3799	32%
	Sans diplôme ou CEP - 65 ans	1960	
	SCORE	<u>5759</u>	
<b>*pop non scolarisée 15 ans et +</b>			

**Remarque** : nous l'avons dit, ce score ne se substitue pas aux autres données disponibles. Chaque territoire peut, en fonction des programmes mis en œuvre, de populations cibles, d'enjeux locaux spécifiques, décider de retenir certaines des variables disponibles, les mettre en exergue, pour constituer un indicateur spécifique. De ce point de vue, il y a intérêt à consulter, c'est à dire à acquérir, l'ensemble des données disponibles. Il peut ainsi être intéressant de prendre la mesure du nombre de personnes âgées de + de 75 ans, afin d'avoir une idée du poids qu'elles représentent (effectifs) sur un territoire, compte tenu de leur très grande exposition potentielle à la non connexion (plus de la moitié n'a pas accès à internet à son domicile, selon l'enquête Illectronisme 2019), par conséquent des difficultés potentielles qu'elles risquent de rencontrer pour réaliser toute démarche e-administrative (quelle qu'elle soit) ; afin de définir une action ou politique spécifique à leur direction, de lancer une phase plus qualitative à direction des acteurs, professionnels ou non, en contact avec des populations âgées, de chercher à les repérer, etc. De même, un territoire peut choisir d'identifier avec précision le nombre de personnes sans diplômes, en particulier à raison de l'âge, afin d'engager une action à direction d'une population jeune, a priori exposée elle aussi à des difficultés dans les démarches liées à



l'univers administratif, ou la recherche d'emploi. Autrement dit, ce score constitue une visibilité possible des fragilités numériques, mais n'épuise pas l'ensemble des variables à travailler.

### 2.2.3 Calcul du score d'exposition aux exigences numériques

L'objectif de cette dimension de l'indicateur de vulnérabilité e-administrative est de rendre compte de l'obligation de réaliser des démarches administratives en ligne. Nous avons donc recherché des données permettant de rendre compte d'une situation administrative. 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'exigences<sup>21</sup>.

#### **Encadré 6 : Données disponibles localement pouvant être retenues comme variables pertinentes pour la dimension 3 de l'indicateur de vulnérabilité e-administrative :**

- **Taux de chômage** : actualisation mensuelle, recherche d'emploi, échanges avec Pole emploi, etc.
- **Bénéficiaires de minima sociaux** : déclarations trimestrielles de ressources ; déclarations de changement de situation ; suivi et gestion du dossier, etc.
- **Allocataire à bas revenus CAF/ dépendance (CAF)** : idem
- **Nombre de ménage avec des enfants scolarisés (1<sup>er</sup>, 2<sup>ème</sup>, 3<sup>ème</sup> degré) (INSEE)** : suivi des démarches scolaires en ligne.

**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 scolarisé·e·s », en raison des difficultés d'interprétation des résultats, et de ses possibles appropriations en termes d'actions par la suite.

**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 retraite), documents d'état civil, télépaiements (ANTS, et Préfecture) etc. Mais nous n'avons pas trouvé de sources de données accessibles permettant d'approximer les exigences liées aux situations traitées par ces organismes. Des échanges ont eu lieu avec la MSA, mais ont été suspendus par la crise sanitaire. La Carsat pourrait être un interlocuteur de choix, en ce qui concerne le passage et la gestion de la retraite (à partir d'un dénombrement du nombre de personnes concernées sur un territoire donné, sur une année donnée, par exemple). Les données accessibles retenues renvoient par conséquent à des 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 : une suspension ou un retard dans le traitement des droits pour des ménages dépendants des prestations versées par la CAF, génère un risque de précarisation accrue des dits ménages. Par ailleurs, les données CAF auxquelles nous avons eu accès 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 devait permettre

<sup>21</sup> Voir le site « observatoire des démarches en ligne de la DINUM » : <https://observatoire.numerique.gouv.fr/Aide/Observatoire>

d'obtenir les données 2019 dès qu'elles seraient disponibles (printemps 2020) : elles sont disponibles à ce jour, mais nous n'avons pas pu les intégrer dans ce rapport.

**Calcul d'un score d'exposition aux exigences numériques** : Etablir un score de l'exposition aux exigences numériques se révèle plus délicat, dans la mesure où l'on emprunte à plusieurs bases de données (CAF, Pole Emploi ou Insee), qui n'ont pas nécessairement les mêmes périodes de référence ou de mise à disposition ;

**Encadré 7 : établissement d'un score d'exposition aux exigences numériques pour le Portrea de Brocéliande**

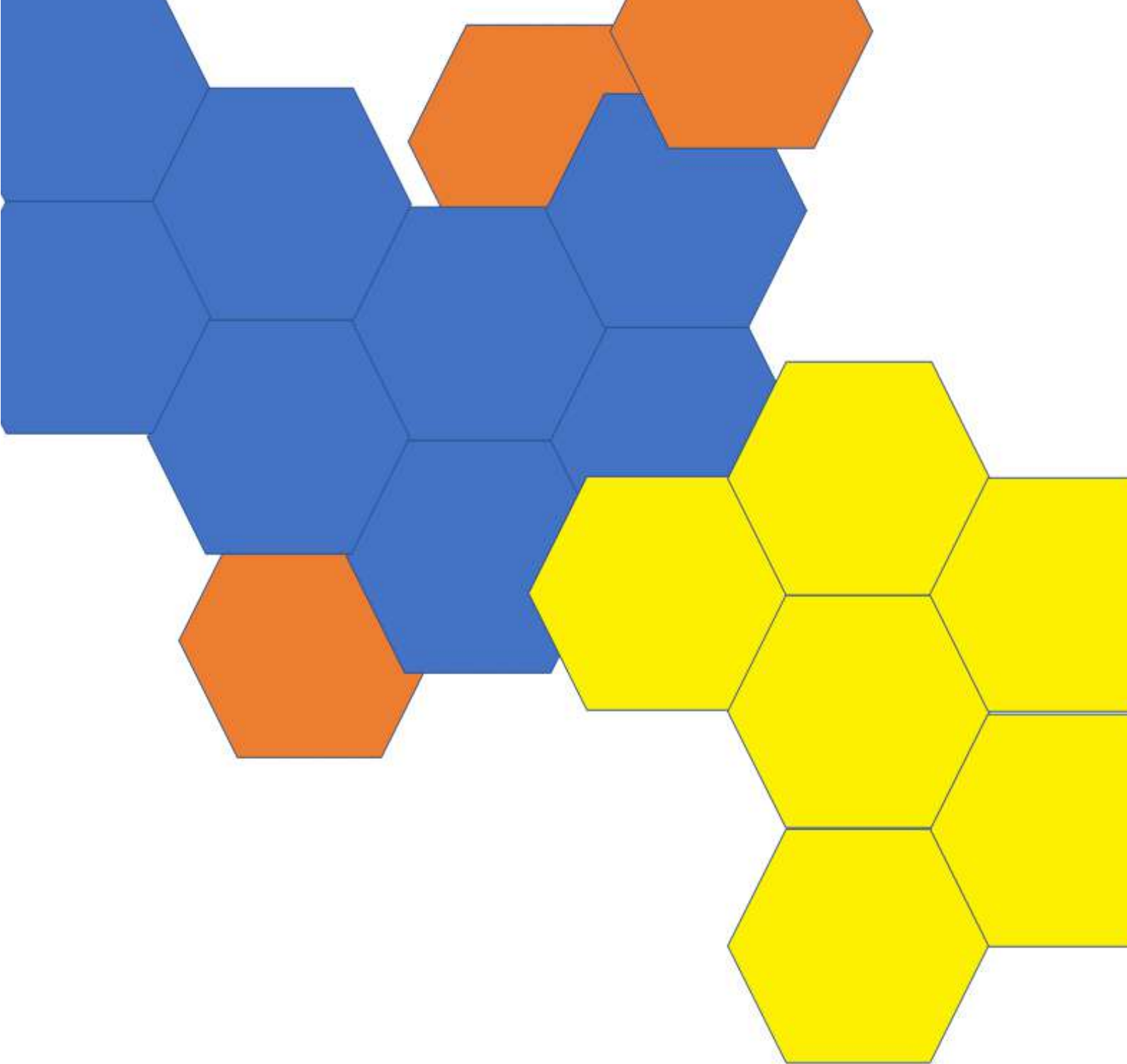
*Score d'exposition aux exigences numériques* = somme des bénéficiaires de minima sociaux (RSA, PPA, AAH) et des demandeur-euse-s d'emploi.

Il est mécaniquement difficile de maîtriser d'éventuels double comptes, pour des individus qui seraient simultanément bénéficiaires de la PPA et inscrits à Pole emploi en tant que demandeur-euse d'emploi. Un échange avec les CAF permettrait cependant de limiter ce risque de double compte, en soustrayant les bénéficiaires de minima sociaux connus comme demandeur-euse-s d'emploi, sur des périodes de référence communes.

**Tableau 2 : scores d'exposition aux exigences numériques pour les différentes Communautés de communes du pays de Brocéliande**

Communauté de Communes	Score d'exposition aux exigences numériques	Effectif
<b>CC St Méen</b>	Chômeur-euse-s 15-64 ans en 2016	1014
	Minima sociaux (31/12/2018)	1375
	<b>SCORE</b>	<b><u>2389</u></b>
<b>CC Brocéliande</b>	Chômeur-euse-s 15-64 ans en 2016	698
	Minima sociaux	1012
	<b>SCORE</b>	<b><u>1710</u></b>
<b>CC Montfort</b>	Chômeur-euse-s 15-64 ans en 2016	915
	Minima sociaux	1276
	<b>SCORE</b>	<b><u>2191</u></b>

**Remarque** : Pour cette dimension de l'indicateur, à la différence des fragilités socio numériques, il est possible d'obtenir des données locales et récentes : cela suppose de se rapprocher des opérateurs de droits et d'engager une démarche partenariale.



### 3. L'offre d'aide e-administrative au pays de Brocéliande

Dans cette partie, nous présentons le recueil de données réalisé dans le cadre de la dimension 4 de l'indicateur de vulnérabilité e-administrative : l'accès à l'aide aux démarches e-administratives. Dans notre approche, il est nécessaire de mettre en regard le poids que représente les populations susceptibles d'être en difficultés dans leurs démarches e-administratives (dimensions 1, 2 et 3) et l'aide qu'elles peuvent mobiliser sur le territoire

### 3.1 Le recueil de données concernant l'offre d'aide e-administrative à Brocéliande

La dimension 4 de l'indicateur s'attache à rendre compte des ressources disponibles et accessibles aux habitant·e·s pour l'aide aux démarches e-administratives sur le territoire. Comme l'indique la note méthodologique, il s'agit de recenser les lieux d'aide à la relation e-administrative en partant de la situation de l'utilisateur, ses difficultés et ses besoins.

#### 3.1.1 Situations problèmes et indicateurs d'accessibilité des ressources pour la relation e-administrative

Pour réaliser le recueil de données à l'échelle du territoire, nous avons identifié cinq **situations types qui permettent 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** :

**Encadré 8 : typologie des situations problèmes auxquelles peuvent être confronté·e·s les habitant·e·s dans le cadre de la relation e-administrative**

Je souhaite / j'ai besoin :

- **D'être informé·e et/ ou orienté·e** : 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·e** dans les démarches e-administratives : je n'arrive pas à faire, je ne suis pas sûr·e 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.**

C'est à partir de cette typologie que nous avons réalisé le recensement des lieux et acteurs ressources pour la relation e-administrative. L'identification des ressources, correspondant à ces cinq différentes situations, est réalisée à l'échelle des communes (localisation). Le cas échéant, nous identifions les personnes ressources et les partenariats entre institutions.

Par ailleurs, une série d'indicateurs est collectée concernant l'accessibilité de chacune des ressources identifiées (encadré 9). Ils 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 habitant·e·s. 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.

### Encadré 9 : indicateurs collectés concernant chacune des ressources pour la relation e-administrative

Pour chacune des ressources identifiées, nous renseignons les éléments :

- **Relatifs à la commune d'implantation :**
  - 1) La commune est desservie par les transports en commun (Train, bus) ?
  - 2) La commune est couverte par un service de transport à la demande ?<sup>22</sup>
- **Relatifs aux conditions d'accès à la ressource**
  - 3) Modalités d'accès à la ressource : sans rdv, sur rdv, avec ou sans inscription
  - 4) Conditions financières : payant (tarification ou adhésion), non payant
  - 5) Plages d'ouverture : nombre de journées dans la semaine où la ressource est accessible.
  - 6) Tranches horaires : sur les heures de bureau, en dehors des heures de bureau

#### 3.1.2 La constitution de la base de données

La base de données prend la forme d'un tableau Excel dans lequel nous avons recensé les lieux ressources. Y sont renseignées la localisation de la ressource (communauté de communes, communes), les partenaires impliqués le cas échéant, et les indicateurs d'accessibilité (encadré 9)<sup>23</sup>.

Nous avons organisé le recensement de ces ressources par lieu, en réponse à la question : « *dans ce lieu, est-ce que je peux être informé-e, aidé-e, formé-e, avoir accès à un équipement etc. ?* ». Le choix d'opter pour une entrée par lieu a été motivé par le fait que nos sources initiales étaient surtout professionnelles : les personnes interrogées connaissaient ou travaillaient dans une ou plusieurs structures et donc raisonnaient par lieu. De même, les sites internet consultés renseignent sur les offres proposées dans tel ou tel lieu.

Il est important de noter que, dû aux contraintes sanitaires de l'année 2020, nous n'avons pas pu organiser d'ateliers avec des groupes d'usagers. Si nous avions eu à travailler avec les usagers, nous n'aurions pas nécessairement adopté une entrée par lieux mais plutôt par situations-problèmes (voir encadré 8), plus propice au travail collaboratif et à l'identification de ressources non institutionnelles.

Après quelques semaines de recensement, nous avons décidé d'organiser le recueil des ressources par lieux physiques. Nous nous sommes rendu·e·s compte qu'il existait des « nœuds » de ressources, c'est-à-dire des espaces qui accueillent de nombreuses personnes ou organismes ressources. Nous avons alors décidé de regrouper toutes ces offres sous une seule entrée. Par exemple, le siège d'une Communauté de communes constitué de plusieurs bâtiments et accueillant plus d'une dizaine de permanences ressources, représente *un lieu ressource*, donc une entrée sur le recueil. Adoptant la perspective de l'utilisateur, nous avons décidé de mettre en avant les lieux où pouvaient se rendre les habitant·e·s pour trouver « une » réponse. Dans l'exemple de siège de Communauté de communes, au-delà des permanences des organismes impliqués dans la relation e-administrative, les agents d'accueil du lieu sont en mesure d'orienter et d'informer les habitant·e·s sur les permanences, les organismes présents, les horaires, les modalités de prise de rendez-vous etc. Le lieu est donc ressource, au-delà des permanences de personnes ou organismes proposant de l'accompagnement aux e-démarches proprement dit.

<sup>22</sup> Ces éléments n'ont finalement pas pu être intégrés, en raison de la complexification du traitement des données qu'ils entraînaient.

<sup>23</sup> Le recueil de donnée est disponible en ligne, voir en annexe

A propos de l'accessibilité avec ou sans prise de rendez-vous : lorsque qu'une ressource proposait un accueil différencié (par exemple sur rendez-vous le matin et sans rendez-vous l'après-midi), nous avons choisi de faire prévaloir les possibilités de venir sans rendez-vous. Comme nous nous plaçons dans une démarche usagers, ce qui nous intéresse est de savoir si les habitant·e·s peuvent se rendre dans le lieu, quitte à être réorienté·e·s ou aidé·e·s dans leur prise de rendez-vous. De plus, pour certaines ressources, il est possible d'avoir accès à un premier niveau d'information sans rendez-vous, mais l'activation de ressources spécifiques (accompagnement, atelier) se fait sur rendez-vous. La colonne « informations utiles » du tableau permet de conserver un niveau précis d'informations.

Nous avons appliqué la méthodologie présentée dans la Note méthodologique précédemment évoquée, en ajoutant des indications pour certaines entrées. Tout d'abord concernant la fréquence d'ouverture, nous avons ajouté « ouvert moins d'une fois par semaine (tous les 15 jours ou tous les mois) », pour qualifier notamment certaines permanences d'organismes sociaux (CAF, CPAM) et d'information (CIDFF, ADIL, CLIC...) et les ateliers numériques proposés en médiathèque. Nous avons aussi créé la variable « ponctuellement » pour qualifier les ressources qui sont disponibles à certains moments de l'année (un avocat fiscaliste au moment de la déclaration de revenus pour les impôts, des cycles d'ateliers informatiques...). De la même façon, concernant les tranches horaires, nous avons ajouté la variable « ouvert hors horaires de bureau moins d'une fois par semaine », notamment dans le cas des mairies ouvertes un samedi matin par mois, par exemple.

Enfin, les modalités d'accès aux différentes ressources ont pu être adaptées aux contraintes sanitaires depuis mars 2020. Plusieurs structures ont, par exemple, favorisé l'accompagnement sur rendez-vous afin d'éviter les flux d'attente dans des espaces clos, certains opérateurs de droits ont suspendu leurs permanences sur le territoire... Le recueil est nécessairement situé dans le temps, et le Portrea a vocation à être approprié et actualisé par les acteurs de proximité. Nous avons donc fait le choix de reporter les informations qui étaient disponibles, qu'elles soient liées au Covid ou non. De plus, alors qu'au début du recueil nous pensions les modalités d'accès sous contraintes sanitaires comme temporaires, il apparaît maintenant (au moment de la rédaction de ce rapport) qu'elles ont vocation à perdurer.

Dans une perspective de reproduction ou de mise à l'échelle du Portrea, il nous apparaît pertinent de préciser l'aide apportée par les acteurs et lieux ressources dans le cadre de la relation e-administrative. En effet, sous le terme « orientation » et « aide aux e-démarches » sont recensés des actes de natures très différentes. Pour la situation « j'ai besoin d'être aidé·e dans mes démarches e-administratives », les habitant·e·s, selon le lieu où ils et elles se rendent, ne vont pas recevoir le même type d'accueil : certaines structures privilégient le « faire avec » (la personne aidée a la main sur la démarche, l'accompagnant est à ses côtés), d'autres le « faire pour » (l'accompagnant a la main et la personne aidée contrôle et vérifie les informations renseignées). Ainsi, tous les lieux ressources pour « l'aide aux démarches e-administratives » ne s'adressent pas aux mêmes publics, leur réponse sera plus ou moins adaptée aux besoins des habitant·e·s, selon l'urgence de la demande d'aide, leur niveau d'autonomie et leurs usages numériques<sup>24</sup>.

---

<sup>24</sup> Un projet de recherche conduit en 2020 dans le cadre du LabAcces a porté sur les formes de médiations administratives et/ou numériques qui peuvent être proposées aux habitant·e·s dans le cadre de la relation e-administrative. Ces résultats sont de nature à compléter et améliorer l'identification et la qualification des ressources e-administratives et devront être prise en compte dans les versions ultérieures du Portrea : Mazet et al. (2021) *Lieux et acteurs de la médiation numérique : quels impacts des demandes d'aides e-administrative sur l'offre et les pratiques de médiation ?* Disponible en ligne : <http://www.labacces.fr/?Rapport>

### 3.1.3 Sources mobilisées pour le recueil de données

Afin de réaliser le recensement des lieux ressources, nous avons mobilisé des sources différentes. Le premier type de sources mobilisé a été internet. Nous avons commencé le recensement à partir de la « *Carte des lieux proposant des services numériques aux usagers* » du Conseil départemental d'Ille-et-Vilaine. Nous avons ensuite étoffé et vérifié les informations de la carte par des recherches sur les sites internet des communes, des communautés de communes. Ensuite, nous avons recherché les permanences territoriales des organismes sociaux sur leurs sites internet (CAF, CARSAT, CPAM, MSA...). Nous avons aussi recherché des informations sur les médiathèques et bibliothèques du territoire, les associations de solidarité recensées par les communes, et sur les offres privées dans le domaine de l'informatique (réparation, vente, formation). Enfin, nous avons mobilisé l'annuaire social du département d'Ille et Vilaine.

Après les ateliers organisés début novembre 2020, nous avons repris le recensement des ressources, autour des associations, notamment les clubs des aînés du territoire, et les associations de solidarité (caravane solidaire, banque alimentaire...). Nous avons aussi prêté attention à des institutions mentionnées par les participant·e·s comme susceptibles d'apporter une aide (gendarmerie, EPHAD, écoles...) : le travail a alors consisté à déterminer si ces structures étaient vraiment ressources dans la relation e-administrative, et non seulement dans l'accompagnement social.

Pour affiner notre connaissance du territoire et des ressources identifiées, nous avons organisé des rencontres avec des groupes de professionnel·le·s. Nous avons rencontré les médiathécaires et bibliothécaires du réseau de lecture publique de la Communauté de communes de St Méen Montauban mi-septembre 2020, pour leur présenter notre démarche et leur proposer de nous accompagner pour le recensement. Leur contribution s'est faite via un tableau Excel en ligne que nous avons rempli avec les informations récoltées sur leurs structures. Nous avons demandé aux professionnel·le·s de les vérifier, compléter, corriger<sup>25</sup>. Nous avons ensuite rencontré les directeurs généraux et directrices générales des services et les secrétaires de mairie de la Communauté de communes de St Méen Montauban. Nous leur avons présenté la démarche et organisé un atelier en présentiel<sup>26</sup>. Pour les deux groupes professionnels, l'objectif de leur mobilisation était double : identifier en quoi leur structure était ressource et identifier les autres ressources disponibles sur le territoire. Ils et elles ont surtout identifié des ressources institutionnelles.

Début novembre 2020, nous avons organisé une restitution des premiers résultats du Portrea suivie d'ateliers collaboratifs. L'objectif était de réunir tous les acteurs du territoire impliqués dans la relation e-administrative. Comme l'énonçait la note méthodologique, l'intérêt de la démarche du Portrea se situe dans la transversalité de son sujet : la relation e-administrative concerne les acteurs de l'action sociale de proximité, la médiation sociale, la médiation numérique et l'action culturelle locale. L'objectif des ateliers était double. D'une part permettre une interconnaissance des personnes impliquées dans la relation e-administrative. D'autre part identifier les ressources du territoire et notamment les ressources informelles, c'est-à-dire non portées par des institutions ou qui ne sont pas explicitement mises en avant par elles<sup>27</sup>.

Suite aux ateliers collaboratifs, nous avons contacté quelques personnes identifiées comme ressources par les professionnel·le·s du territoire, pour préciser le type d'aide qu'elles proposent aux habitant·e·s : orientation, accompagnement, formation etc.

---

<sup>25</sup> Voir les détails de leur mobilisation en annexe

<sup>26</sup> Voir la trame de l'atelier en annexe

<sup>27</sup> Voir la trame de l'atelier en annexe

Dans le contexte sanitaire actuel, organiser des ateliers avec les usagers n'étaient pas envisageable : en présentiel les gestes barrières ne permettent pas d'organiser des ateliers collaboratifs satisfaisants et la mobilisation des habitant-e-s aurait été difficile ; en distanciel nous n'aurions touché qu'une partie des usagers (les plus connecté-e-s). Dans la perspective de reproduction de la méthode Portrea ou sa mise à l'échelle, les rencontres avec les usagers ne doivent pas être négligées. Nous avons imaginé aller à la rencontre d'usagers de lieux (par exemple à l'Espace France Services quand l'accueil se faisait en flux), de membres d'association (club des ainé-e-s, club sportif...), de bénéficiaires d'actions de solidarité (banque alimentaire, épicerie solidaire...). La mobilisation des usagers est notamment utile pour identifier les ressources informelles (non portées par les institutions ou pas explicitement mises en avant par elles) ou la mobilisation de l'entourage (familles, ami-e-s, voisin-e-s...). Enfin, dans une démarche centrée sur les besoins et envies des usagers, il est nécessaire de les interroger.

Contrairement aux dimensions 1, 2 et 3, nous n'avons pas réalisé de « score » pour la dimension 4. En effet, la localisation et qualification des lieux ressources n'a pas la même nature que des taux de couverture et d'équipement, ou des effectifs et parts de la population. De même, l'agglomération des indicateurs d'accessibilité pour la constitution d'un score n'aurait pas de sens. L'enjeu de la dimension 4 est qu'elle soit saisie par les acteurs locaux pour qu'ils s'interrogent sur leur offre et sa mobilisation par les habitant-e-s, ces questions d'accessibilité doivent donc rester visibles et appréhendables.

Lors de la présentation des premiers résultats du Portrea, nous avons proposé un prototype de représentation cartographique du Portrea<sup>28</sup>. Cette décision était notamment motivée par la volonté d'intéresser les acteurs à la démarche et aux appropriations possibles de l'outil. Une représentation cartographique avait l'intérêt d'être « parlante » et compréhensible, notamment quand la présentation de ces résultats se fait par visioconférence. Nous avons utilisé la cartographie pour présenter le raisonnement, la démarche du Portrea, mais nous estimons que la forme finale du Portrea n'a pas vocation à être une carte. Avec une représentation cartographique, la dimension 4, au stade de développement et d'outillage de la démarche, perdrait nécessairement en précision.

## 3.2 L'offre d'aide à la relation e-administrative sur le territoire de Brocéliande

Dans cette partie, nous analysons la localisation et la qualification des lieux ressources. Les dimensions que nous avons retenues ne sont pas exhaustives, et nous invitons les territoires à impulser, sur la base du recueil, un questionnement de l'offre territoriale pour la relation e-administrative. Nous situons l'analyse au niveau du pays de Brocéliande, pour brosser un portrait général du territoire et faciliter la lecture. Les données concernant chacune des Communautés de communes sont disponibles en partie 4 de ce rapport, les données communales sont disponibles en annexe.

### 3.2.1 La localisation des ressources pour la relation e-administrative

Le recensement des lieux ressources prend la forme d'un tableau Excel organisé par communautés de communes, communes puis par lieux<sup>29</sup>. L'exploitation de ces données peut être de plusieurs ordres. Tout d'abord, le recueil peut permettre, en lien avec la démarche elle-même, une interconnaissance des acteurs, au-delà des distinctions travail social/médiation sociale/médiation numérique, public/privé... La méthodologie, qui mobilise les acteurs du territoire, permet à tous ces acteurs de se rencontrer et de s'interroger sur la vulnérabilité e-administrative. Ensuite, le recueil, comme base de données, peut permettre à chacun d'identifier les offres présentes sur le territoire afin d'envisager des collaborations, partenariats, ou pour mieux orienter les habitant-e-s dans leur relation e-

---

<sup>28</sup> Prototype disponible en annexe.

<sup>29</sup> Le recueil de donnée est disponible en ligne, voir en annexe



administrative. De plus, le recueil de lieux ressources permet une vision globale des offres d'aide à la relation e-administrative sur le territoire. Un des enjeux de ce recueil est qu'il soit compris et discuté, interrogé par les acteurs du territoire. Le Portrea n'est qu'une des premières étapes d'un processus d'interrogation et de redéfinition de l'offre territoriale. Les acteurs concernés doivent alors se saisir des enjeux de la vulnérabilité e-administrative et s'approprier les résultats du Portrea. Pour ce faire, nous pouvons interroger le recueil de lieux ressources à travers différents aspects de l'offre. Premièrement, nous avons étudié la localisation des ressources (voir tableau 3).

**Tableau 3 : nombre de ressources pour la relation e-administrative selon le lieu où elles se trouvent<sup>30</sup>**

	Total	Espaces culturels (bibliothèques, médiathèques, centre culturel...)	Sièges de CC	Mairies	Centres action sociale (CDAS ou CCAS dans bâtiment différent de la mairie)	Lieux d'accueil d'enfants et de jeunes (ALSH, espaces jeunes, SIJ, RIPAME, écoles)	Agence postale communale	EFS, MSAP	Autres lieux proposant des services publics (centre des finances publiques, gendarmerie, Agence dptale)	Locaux d'associations de solidarité	Autres lieux (commerces, salles et locaux municipaux, à domicile, espace public etc)
Pays de Brocéliande	465	85	52	145	13	17	7	30	12	28	76
CCB	101	23	9	33	0	2	0	0	0	12	22
CCSMM	244	49	11	83	2	15	3	30	5	6	40
MC	120	13	32	29	11	0	4	0	7	10	14

<sup>30</sup> La déclinaison du tableau par communes est disponible en annexe

Il apparaît que les ressources présentes dans les mairies maillent le territoire. En effet, les agents d'accueil des mairies sont une grande ressource de proximité pour l'information et l'orientation, tout comme les CCAS.

Nous avons aussi identifié des « nœuds » de ressources : ce sont des lieux qui regroupent un nombre important de ressources, alors que les lieux identifiés proposent en moyenne entre 3 et 4 ressources. Sur le territoire de la Communauté de communes de Brocéliande, nous avons identifié la mairie de Bréal sous Montfort qui propose 9 ressources, le siège de la Communauté de communes à Plélan le Grand qui en propose 9, le centre social de l'InterVal à Plélan qui en propose 12. Sur le territoire de la Communauté de communes de St Méen Montauban, nous avons identifié la médiathèque de Landujan qui propose 9 ressources (notamment des ateliers de formation à l'informatique), le siège de la Communauté de communes à Montauban qui en propose 11 et l'Espace France Services qui en propose 30. Enfin, sur le territoire de Montfort Communauté, nous avons identifié le siège de la Communauté de communes qui propose 32 ressources et le CDAS de Montfort qui en propose 11. Certaines ressources sont donc concentrées, notamment les permanences d'organismes sociaux et de services thématiques (CLIC, CDIFF, ADIL), dans les plus grandes communes.

Nous observons aussi une forte présence des ressources dans les médiathèques et bibliothèques. En effet, ces lieux proposent souvent un accès à des équipements (wifi, ordinateurs), et les médiathécaires et bibliothécaires sont identifié-e-s comme des ressources de proximité. Néanmoins, ces dernier-e-s ne sont pas forcément formé-e-s à l'accompagnement aux e-démarches. De nos échanges avec eux-elles, ressort la difficulté de se positionner, d'adopter une posture d'accompagnement sans dépasser les limites de confidentialité, de l'accompagnement social, etc.

De plus, la question de l'« identité » du lieu se pose, avec 28 ressources qui se situent dans des locaux d'association de solidarité et 13 dans des centres d'action sociale.

### 3.2.2 Les acteurs de l'aide e-administrative

Dans le cadre du Portrea, nous avons aussi veillé à renseigner l'identité des acteurs qui proposent les différentes ressources (voir tableau 4). Cela vaut à titre d'indication : nous n'avons pas renseigné les financeurs mais seulement les porteurs (identifiables) des ressources. Les associations proposent par exemple de nombreuses aides, et sont parfois financées par le Conseil Départemental. Ainsi, le Conseil Départemental est impliqué dans l'offre d'aide au-delà des ressources qu'il porte en son nom (équipe d'animateurs numériques, assistantes sociales etc.). De même, l'Etat est peu présent mais contribue au financement de l'offre France Services.

Toutefois, si nous observons les offres d'aide aux e-démarches, nous notons qu'une grande part des ressources est proposée par l'échelon communal (62 sur 141 ressources), alors même que les organismes sociaux et l'Etat, qui dématérialisent, sont peu présents (respectivement 11 et 2 ressources).

**Tableau 4 : nombre de ressources pour l'aide aux démarches e-administratives selon les porteurs identifiés<sup>31</sup>**

	Total	Communes	Intercommunalités	Conseil départemental	Organismes sociaux	Région	Etat	Services thématiques <sup>32</sup>	Associations	Entreprises, particulier	Autres
Pays de Brocéliande	141	62	18	9	11	1	2	15	20	2	1
CCB	27	10	6	2	1	0	0	3	4	1	0
CCSMM	76	41	9	4	3	1	1	8	8	1	0
MC	38	11	3	3	7	0	1	4	8	0	1

<sup>31</sup> La déclinaison du tableau par communes est disponible en annexe.

<sup>32</sup> Par services thématiques nous entendons des services qui s'adressent à une certaine partie de la population (comme le CLIC) ou qui sont spécialisés dans un type d'aide (ex CIDFF, ADIL). Ces structures n'appartiennent pas aux collectivités ou à l'Etat (elles peuvent néanmoins être financées par eux) mais n'ont pas le statut d'association.

Les organismes sociaux présents sur le territoire proposent des permanences : 3 pour la CAF, 4 pour la CPAM, 2 pour la CARSAT (à noter que les animatrices de l'Espace France Services sont formées pour aider aux démarches de la CARSAT), 1 pour la MSA et 1 pour l'ARRCO (via un CICAS). Les permanences ont surtout lieu sur le territoire de Montfort Communauté. Avant le Covid, la CPAM était le seul organisme présent sur les territoires des trois communautés de commune (la Caisse a suspendu ses permanences à l'EFS de St Méen depuis mars 2020).

De plus, si nous observons l'accessibilité des ressources proposées par les organismes sociaux<sup>33</sup>, l'on remarque qu'elles sont proposées uniquement pendant les horaires de bureau, ce qui peut poser un problème d'accessibilité pour les personnes en emploi. Sur les 11 permanences, 5 sont accessibles seulement sur RDV ou inscription avec prise de RDV à distance (téléphone ou internet). Cet état de fait pourrait expliquer le report des demandes d'aide vers les acteurs de proximité (secrétaires de mairie, médiathécaires et bibliothécaires) qui ne sont pas forcément formés pour faire face à ces demandes, notamment en termes de confidentialité et de posture d'accompagnement.

### 3.2.3 Accessibilité de ressources pour la relation e-administrative

Enfin, il nous a paru important de questionner l'accessibilité des ressources (voir tableau 5).

**Tableau 5 : nombre de ressources à la relation e-administrative selon leurs conditions financières et de prise de RDV<sup>34</sup>**

	Total	Conditions financières			Conditions de prise de RDV			
		Ressources gratuites	Ressources payantes	Non renseigné	Ressources accessibles sans RDV ni inscription	Ressources accessibles sur RDV avec inscription possible sur place	Ressources accessibles sur RDV avec inscription seulement possible à distance (téléphone ou internet)	Non renseigné
Pays de Brocéliande	465	366	38	61	246	65	63	91
CCB	101	80	9	12	49	15	12	25
CCSMM	244	188	24	32	140	38	27	39
MC	120	98	5	17	57	12	24	27

Nous observons que la grande majorité des ressources est gratuite. Nous notons aussi que, si la majorité des ressources est accessible sans rendez-vous ni inscription, 63 ressources ne sont accessibles que sur rendez-vous avec une inscription seulement possible à distance (par téléphone ou internet). Cette condition de prise de rendez-vous peut rendre la ressource difficilement accessible. En effet, dans cette situation, pour être aidé-e dans ses démarches en ligne, il faut pouvoir avoir accès à

<sup>33</sup> Tableau récapitulatif des permanences avec qualification de l'accessibilité est disponible en annexe

<sup>34</sup> La déclinaison du tableau par communes est disponible en annexe

internet et savoir comment soit s'inscrire en ligne, soit trouver un numéro de téléphone. La ressource peut donc être difficilement accessible pour les personnes allophones et/ou éloignées du numérique.

Questionner l'accessibilité temporelle des ressources permet aussi de voir dans quelle mesure elles sont mobilisables par les habitant·e·s. (voir tableau 6)

Parmi les 465 ressources présentes sur le territoire du pays de Brocéliande, 64 sont accessibles moins d'une journée par semaine, c'est-à-dire tous les quinze jours ou tous les mois. Il s'agit d'une part d'ateliers informatiques, se pose alors l'enjeu de la pratique en autonomie au domicile entre deux temps d'atelier, les savoirs et pratiques numériques s'acquérant par une pratique régulière. D'autre part, il s'agit des permanences des services thématiques (CLIC, CDIFF, ADIL...), se pose alors la question de l'accessibilité de ces ressources pour les personnes qui travaillent.

De même, la majorité des ressources identifiées et renseignées sont seulement accessibles pendant les horaires de bureau, les personnes qui travaillent peuvent alors éprouver des difficultés pour se rendre disponibles pendant les heures d'ouverture.

A travers ces quelques points d'analyse, nous percevons la nécessité de qualifier les ressources à la relation e-administrative : la présence d'une offre sur le territoire dit peu de sa mobilisation par les habitant·e·s. De nombreux facteurs jouent dans la (non)mobilisation des ressources par les personnes en difficulté e-administrative : l'identité plus ou moins stigmatisante du lieu où elles se trouvent, les modalités de prise de rendez-vous, l'amplitude horaire d'ouverture etc

D'autres facteurs pourraient être pris en compte pour qualifier les offres d'aide et assurer une accessibilité pour tou·te·s: l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, la présence d'une personne parlant une langue étrangère, la mise à disposition d'activités pour les enfants etc

**Tableau 6 : nombre de ressources à la relation e-administrative selon des critères d'accessibilité de fréquence et de tranches horaires<sup>35</sup>**

		Fréquence						Tranches horaires				
	Total	accessibles moins d'une journée par semaine	accessibles 1 journée par semaine	accessibles 2 à 3 journées par semaine	accessibles plus de 3 journées par semaine	accessibles ponctuellement	NR*	accessibles seulement pendant les horaires de bureau	accessibles hors horaires de bureau moins d'une fois par semaine	accessibles hors horaires de bureau une fois par semaine	accessibles hors horaires de bureau plus d'une fois par semaine	NR*
Pays de Brocéliande	465	64	37	68	193	15	88	190	12	77	84	102
CCB	101	10	6	15	43	6	21	29	6	14	21	31
CCSMM	244	40	16	30	107	5	46	97	6	48	44	49
MC	120	14	15	23	43	4	21	64	0	15	19	22

NR\* : non renseigné

<sup>35</sup> La déclinaison du tableau par communes est disponible en annexe



## 4. Fiches synthétiques : le Portrea par Communautés de communes

Nous avons choisi de présenter le Portrea sous forme de « fiches » intercommunales<sup>36</sup>. Elles présentent, pour chaque communauté de communes les SCORES de fragilité socio-numérique et d'exposition aux exigences numériques. Nous proposons une analyse de ces données, tout en insistant sur leur nécessaire appropriation par les acteurs locaux. Nous confrontons ensuite ces scores à l'offre

---

<sup>36</sup> Les données par communes sont disponibles en annexe.



d'aide présente sur le territoire, afin de qualifier la vulnérabilité e-administrative sur le pays de Brocéliande.

**Principes de lecture** : il y a une multiplicité de lectures possibles des données acquises au niveau communal et intercommunal. Nous proposons de mettre en évidence un certain nombre des traits saillants, à la lecture des données par communauté de commune, mais d'autres choix pourraient être faits, selon des attentes spécifiques. Les analyses proposées ici ne sont donc pas exhaustives ; elles constituent une manière de premier guide pour entrer dans l'exploitation des données disponibles, et appellent des questionnements plus ciblés et approfondis.

Les comparaisons effectuées ont pour fonction de mettre en exergue des différences et des écarts, en aucun cas de procéder à un quelconque classement des communes ou intercommunalités. Il s'agit ici d'éclairer les fragilités et/ou exigences numériques sur les différentes échelles territoriales (communauté de communes et communes au sein d'une communauté de communes) à partir des données disponibles, en tenant compte de leurs limites, mais aussi de ce qu'elles révèlent.

Compte tenu du mode de présentation adopté, par communauté de communes, le premier exercice de développement des données sert de matrice aux autres. Cela signifie que, pour éviter les effets de répétition, nous donnerons parfois directement les résultats sans ré exposer la logique sous-jacente : c'est particulièrement vrai pour les résultats des scores. Nous pourrons aussi éclairer des dimensions différentes, en recourant à certaines variables, pour un territoire et pas pour les autres, parce qu'ils apportent des éléments significatifs, de manière spécifique.

#### 4.1 Communauté de communes de Brocéliande

**Tableau 7 : Dimension 2, score de fragilité socio-numérique pour la Communauté de communes de Brocéliande**

Fragilité socio-numérique	Effectif	Pourcentage pop de référence*
Plus de 65 ans	2815	31%
Sans diplôme ou CEP de – 65 ans	1231	
SCORE	4046	

\* pop non scolarisée de 15 ans et plus

**Tableau 8 : Dimension 3, score d'exposition aux exigences numériques pour la Communauté de communes de Brocéliande**

Exposition aux exigences numériques	Effectif
Chômeurs 15-64 ans en 2016	698
MS (31/12/2018) *	1012
SCORE	1710

\* minima sociaux

A l'échelle de la communauté de commune (18 000 personnes en 2016), plus de 4000 personnes présentent un risque fort de non connexion ou d'usages limités des outils numériques, ce qui représente 31% de la population non scolarisée de plus de 15 ans. Il s'agit, comme on l'a vu, d'un risque et non d'un résultat.

Le deuxième score proposé indique que plus de 1700 personnes sont exposées à des exigences numériques importantes ; cela ne signifie pas qu'elles sont en « fragilité socio numérique », mais

qu'une faible ou absence d'habilités pour le numérique les exposent directement à des difficultés dans la gestion de leurs droits. Le rapport est, en un sens, inversé entre celles et ceux qui présentent des fragilités socio numériques, mais dont on ne peut établir l'exposition aux exigences numériques, et ceux et celles qui présentent une exposition, mais dont on ne peut établir les habilités numériques.

Ce score est nécessairement en dessous de la réalité : il faudrait, comme on l'a indiqué, un partenariat plus serré avec les opérateurs de droits et services pour avoir une meilleure approximation de la population concernée par les exigences numériques ; et parvenir, de surcroît, à graduer l'exposition aux exigences numériques, en tenant compte et du nombre de démarches concernées et d'une graduation qui permette d'objectiver des degrés d'exigences numériques dans les tâches demandées.

#### Autres données disponibles au niveau intercommunal

Comme nous l'avons signalé, nous disposons, par les données Insee, du nombre de personnes *de + de 65 ans sans diplôme* : elles représentent 1775 personnes, cumulant deux très gros facteurs d'exposition à une moindre connectivité (qu'on ne peut chiffrer de manière synthétique, mais qui sont, sauf exception locale, a priori élevés). Il est par suite possible de calculer le taux de personnes de + de 65 ans parmi les personnes diplômées et d'en faire un indicateur en soi de la population fortement exposée à la non connexion : les + de 65 ans représentent ainsi 59% des 3006 personnes sans diplômes de la Communauté de communes de Brocéliande.

*Plus de 75 ans* : en 2016, la Communauté de communes compte 1400 personnes dans cette classe d'âge ; si l'on s'en réfère à l'enquête INSEE, avec les précautions signalées ci-dessus, l'on parvient à 742 personnes sans connexion internet (53%) et 938 personnes en situation d'illectronisme. En se basant sur les résultats au niveau des personnes sans diplôme, l'on parvient à 1022 personnes sans connexion et 1332 en situation d'illectronisme, à l'échelle de la communauté de communes, sans pouvoir distinguer les doubles comptes (le fait qu'une proportion importante des + de 75 ans appartient à la catégorie des sans diplômés).

Comme on le voit, il est possible de multiplier les indications quant à la population exposée à des fragilités socio numériques sur un territoire. Quel que soit le mode de calcul adopté, l'on parvient à minima à plus de 1000 personnes en situation d'illectronisme sur le territoire de la communauté de communes. Encore cette indication ne dit-elle rien des compétences numériques et des besoins d'accompagnement : l'enquête Illectronisme citée estime qu'un·e français·e sur deux a au moins une incapacité, ce chiffre montant à 90% pour les + de 75 ans, 84% pour les sans diplômés, ou 50% si l'on se base sur l'échelle territoriale, soit ici les communes rurales, pour l'ensemble de la population.

*Si le chiffrage des populations à risque constitue une étape indispensable pour s'engager dans une démarche de visibilité de la question à l'échelle territoriale, un enjeu au moins aussi important apparaît, qui lui est directement lié, dans la question du repérage et de la détection des personnes à risque.*

Les variables disponibles pour approximer l'exposition aux exigences numériques sont plus précises que celles apparaissant dans le calcul du score. On dispose en particulier de données mises à disposition (opendata) par la Caf, comptabilisant, au 31 décembre 2018 : 535 allocataires à bas revenus, soit 1154 personnes concernées (au sein des ménages), 448 allocataires dépendant·e·s Caf, dont 305 à 50% et 143 dépendant·e·s à 100% des transferts de la Caf. Pour ces dernier·e·s, le moindre accroch dans la gestion de leurs droits Caf, qui donnerait lieu à un retard dans le versement des prestations, est synonyme de suspension totale des ressources : en tant que tels, ils et elles peuvent constituer un public spécifique, ciblé, auprès duquel il est nécessaire de faire des démarches (sortantes

ou pro actives) afin de s'assurer qu'ils et elles possèdent des capacités de connexion, les compétences numériques requises ou la connaissance de lieux permettant de les accompagner.

On dispose par ailleurs, du décompte, au niveau communal, du nombre de personnes bénéficiaires de l'AAH, du RSA et de la PPA. Toutes ces personnes sont soumises à une télédéclaration trimestrielle de leurs ressources, *a minima*. L'essentiel des démarches Caf se faisant à présent en ligne, elles sont fortement exposées à un risque de non recours si elles ne maîtrisent pas les outils numériques, et ne savent se débrouiller avec le numérique administratif. D'où l'importance de savoir quelle est l'offre d'accompagnement proposée sur le territoire, nous y revenons ci-dessous.

#### Données par communes

Un regard sur les données par communes (toutes sont disponibles en annexe) permet de mettre en évidence des écarts, parfois importants, sur les différentes dimensions que nous avons évoquées. L'objectif de ces comparaisons, est que les communes puissent avoir connaissance des chiffres disponibles les concernant, en les situant les unes par rapport aux autres, afin notamment de pouvoir les mettre en regard de l'offre d'accompagnement existante.

On note par exemple des écarts importants au regard du niveau de diplôme de la population entre communes : à Bréal, 18% (751 personnes) de la population de + de 15 ans est sans diplôme en 2016, contre 31% (893 personnes) à Plélan ; cela indiquerait que le besoin d'accompagnement est potentiellement plus élevé à Plélan. Cela d'autant plus que la population y est beaucoup plus âgée : 12 % (489 personnes) contre 4.5% (268 personnes) de la population a + de 75 ans en 2016. Assez mécaniquement, on note que le nombre et le pourcentage des + de 65 ans dans les personnes sans diplôme sont d'ailleurs plus élevés à Plélan (603 personnes soit 67% des 893 personnes sans diplôme) qu'à Bréal (407 personnes soit 55% des 751 personnes sans diplôme).

Alors que Bréal est la commune la plus peuplée de la Communauté de communes (5973 personnes en 2016), elle présente des indicateurs qui sont donc moins élevés qu'à Plélan, deuxième ville la plus importante (3892). Sachant que trois communes (Bréal, Plélan et Saint Thuriel, qui compte 2069 habitant.e-s) représentent les deux tiers de la population de la communauté de communes.

#### Rapport à l'offre d'aide e-administrative (dimension 4) :

Sur le territoire de la Communauté de communes de Brocéliande, Plélan semble concentrer les ressources à la relation e-administrative (36, quand les autres communes en comptabilisent une dizaine) : 12 ressources permettant d'être aidé-e dans ses démarches e-administratives (les autres communes en proposent 2 ou 3), 15 pour être orienté-e ou informé-e (devant Bréal (6) et Monterfil (5), les autres communes en proposant 3). La distribution des ressources semble suivre ce que nous avons appelé *un effet de concentration des ressources dans les villes centres*, que l'on retrouve dans toutes les communautés de communes. L'effet de concentration est aussi perceptible quand nous nous intéressons aux lieux où se trouvent les ressources : alors que les lieux proposent en moyenne 1 à 3 ressources, certains en proposent nettement plus, ces « nœuds » sont : la mairie de Bréal qui compte 9 ressources, le siège de la Communauté de communes à Plélan le Grand qui en propose 9 et le Centre social de l'Inter'Val à Plélan qui en compte 12. De plus, la seule permanence d'un organisme social sur le territoire a lieu au Centre Social de Plélan (CPAM).

En revanche, Paimpont compte 9 ressources, dont 2 pour être aidé-e dans ses e-démarches et 3 pour être informé-e ou orienté-e (à la mairie et une fois par semaine au CarAVrac) pour 72 personnes au chômage, ou 241 personnes sans diplôme de + de 65 ans. Si les effectifs de personnes qui auraient potentiellement besoin d'être accompagnées à ce titre (sans diplôme de +65 ans) sont moindres qu'à

Plélan (290) ou Bréal (344), il est important de remarquer qu'on trouve aussi bien moins d'offres sur la commune : ce constat peut être porté à propos de toutes les communes les moins peuplées, qui représentent malgré tout un tiers de la population de l'intercommunalité.

*De manière générale, et même si les proportions peuvent varier, la centralisation de l'offre sur les communes centres fait que l'accès à l'offre est plus compliqué pour les habitant-e-s des petites communes, exposé-e-s eux et elles aussi à des risques de non connexion ou des exigences numériques. Cette complexification de l'accès s'exprime, en particulier, à travers un besoin de « mobilité obligée » : pour ces habitant-e-s, il est nécessaire de se déplacer jusqu'à l'offre.*

## 4.2 Communauté de communes de St Méen-Montauban

**Tableau 9 : dimension 2, score de fragilité socio-numérique pour la Communauté de communes de St Méen-Montauban**

Fragilité socio-numérique	Effectif	Pourcentage pop de référence*
Plus de 65 ans	4642	37%
Sans diplôme ou CEP de – 65 ans	2271	
SCORE	6913	

\* pop non scolarisée de 15 ans et plus

**Tableau 10 : dimension 3, score d'exposition aux exigences numériques pour la Communauté de communes de St Méen-Montauban**

Exposition aux exigences numériques	Effectif
Chômeurs 15-64 ans en 2016	1074
MS (31/12/2018) *	1375
SCORE	2389

\* minima sociaux

Le score de fragilité de la Communauté de communes de St Méen Montauban apparaît sensiblement plus élevé (37%) que sur les deux autres (+5 et +6 points) : ce sont près de 7 000 personnes qui sont en risque fort de fragilité socio numérique. Cette communauté de communes de 26 303 personnes présente la particularité d'avoir beaucoup plus de communes (17) avec un écart important entre les deux villes les plus importantes - Montauban (5547 habitant-e-s) et Saint Méen (4622) - et les autres - seule Irodouër ayant plus de 2000 habitant-e-s en 2016. La population de ces deux villes compte pour 39% de la communauté de communes, mais rassemble 50% des plus de 65 ans, et 50% des sans diplômes. Ces deux communes représentent d'ailleurs près de la moitié des effectifs du score - dont 26% pour Saint Méen alors que la commune ne représente que 17% de la population de l'intercommunalité.

D'ailleurs, si Montauban et St Méen ont un taux de **+ 65 ans dans sans diplôme** assez proche (64% à Montauban contre 61% à St Méen (respectivement 739 et 873 personnes), en revanche, Saint Méen présente un **taux de personnes sans diplôme** parmi sa population qui est particulièrement élevé (40%) alors qu'il n'est que 18% à la Chapelle du Lou du Lac et 28% à Montauban : la moyenne de la Communauté de communes étant à 29.4%. De ce point de vue, Saint Méen possède des indicateurs de fragilité particulièrement forts, par rapport à Montauban et aux autres communes. Signalons que 39% des personnes sans diplôme ont, à St Méen, moins de 65 ans.

A l'échelle de l'intercommunalité, 2507 personnes ont **plus de 75 ans** (près de 10% de la population, soit 2 à 3 points de plus que les deux autres communautés de communes), et 4642 personnes **plus de 65 ans** : parmi elles, 3196 sont **sans diplômes** (donc fortement exposées à la non connexion), sur les 5467 personnes sans diplômes que compte la communauté de communes (ce qui représente 25% de la population non scolarisée de 15 ans ou plus). Dont, si l'on projette les résultats de l'enquête Illectronisme, 84% ont au moins une incapacité numérique et 44% sont en situation d'illectronisme (soit 2400 personnes).

La Communauté de communes de St Méen Montauban compte *a minima* 2500 personnes en situation d'illectronisme. Au moins 2400 personnes sont très directement exposées à des exigences numériques. On compte, au 31 décembre 2018, 686 personnes<sup>37</sup> dépendantes des prestations de la Caf, dont 193 à 100%. Ce sont donc plus de 700 personnes qui ne peuvent se permettre aucun retard dans le versement de leurs prestations (dont 171 à Montauban et 238 à St Méen).

Les communes de Montauban et St Méen absorbent 44% du score d'exigences numériques (respectivement 20% soit 476 personnes, et 24% soit 557 personnes) : Gaël comptabilise 200 personnes, Médréac 167, et Irodouër 205.

A l'échelle de la communauté de communes, il y a 1014 **chômeur·euse·s** (Insee 2016) et 1341 **bénéficiaires de minima sociaux** (cafdata 31/12/18). Dans les grosses communes, le nombre de chômeur·euse·s est généralement proche du nombre de bénéficiaires de la Prime d'activité (soit des personnes qui sont dans l'emploi, de manière partielle), qui représente globalement près des deux tiers (61%) du nombre de bénéficiaires de minima sociaux (832/1375), les bénéficiaires de l'AAH en représentant 25 %, celles et ceux du RSA autour de 14%.

A l'échelle de l'EPCI, le taux de chômage était de 8.10% en 2016, mais certaines communes affichaient un taux plus élevé : Saint Méen (11.1%), Gael (10.9%) et Saint Malon (11.8 % mais effectif de 35 personnes).

#### Autres données d'intérêt

Selon les données Insee, sur la Communauté de communes, 4642 personnes avaient de + de 65 ans en 2016. Ces personnes ont, a priori, des démarches e-administratives à réaliser pour leur retraite, ou leur télédéclaration d'impôts par exemple : 1104 à Montauban, 1274 à Saint Méen, mais aussi 205 à Saint Pern, 197 à Boisgervilly ou 301 à Gaël.

68% des + de 65 ans sont sans diplôme à Saint Méen, 66 % à Montauban, mais ce taux monte à 75% à Boisgervilly, Gaël ou Médréac ou St Onen ; on peut par conséquent supposer que les besoins sont d'autant plus importants dans ces dernières communes.

Si Montauban et Saint Méen comptent le plus grand nombre de minima sociaux (respectivement 290 et 347 au 31/12/18), des communes moins peuplées comptent aussi un certain nombre de bénéficiaires (101 à Médréac, 65 à Boisgervilly, 112 à Gaël) et des effectifs assez importants en termes de scores d'exigences numériques : 122 personnes à Boisgervilly, 199 à Gaël, 167 à Médréac, ou encore 94 à Quédillac.

---

<sup>37</sup> 788 selon le CAFdata au niveau de l'EPCI. Pour ne pas fausser nos calculs nous avons conservé les chiffres sommant les résultats par communes ; des écarts peuvent exister, qui présentent toujours un chiffre plus élevé du niveau EPCI.

#### Rapport à l'offre d'aide e-administrative (dimension 4)

Sur le territoire de la Communauté de communes de St Méen Montauban, tout comme sur les territoires des autres EPCI, nous observons un *effet de concentration des ressources dans les grosses communes*, qui sont aussi les communes avec les plus gros scores : Montauban concentre 52 des 244 ressources du territoire intercommunal (pour 1509 personnes en fragilité), St Méen en comptabilise 56 (1820 personnes). St Méen possède les plus gros scores de fragilité socio-numérique et d'exposition aux exigences numériques, c'est aussi le territoire qui propose le plus de ressources. Néanmoins, la commune n'est pas centrale sur le territoire intercommunal, ce qui peut mener à des difficultés d'accessibilité (situation de « mobilité obligée ») ou à un report des demandes d'aide e-administratives vers des lieux ressources d'autres communautés de communes.

Nous observons aussi un phénomène de « nœuds », c'est-à-dire de concentration des ressources dans certains lieux. Le siège de la Communauté de communes à Montauban concentre 11 ressources (le lieu est d'ailleurs excentré par rapport au centre-ville, ce qui pose la question de l'accessibilité des ressources par les personnes non motorisées), la médiathèque de Landujan propose 9 ressources (notamment des ateliers de formation au numérique et à l'informatique), l'Espace France Service de St Méen propose 30 ressources (là aussi, sa position non centrale sur le territoire intercommunal peut questionner sa mobilisation par les habitant·e·s). Notons, de plus, que les organismes sociaux (Caf, CPAM) sont présents sur le territoire à travers des permanences à la mairie de Montauban (CPAM) et à l'EFS (CPAM et Caf, les animatrices sont aussi formées aux démarches Carsat).

Plus haut, nous avons noté que les communes de Boisgervilly, Gaël, Médréac et St Onen comptabilisent des taux importants de personnes sans diplôme parmi les plus de 65 ans : nous pouvons donc supposer que les besoins d'aide e-administratives sont importants (dossier retraite, assurance maladie, télédéclaration d'impôts, ANTS etc). Les communes sont pourvues d'une dizaine de ressources : il s'agit en quasi-totalité des accueils de proximité (mairie, CCAS, bibliothèque) pour l'information et l'orientation, et des équipements et formations dispensées en médiathèques (à Médréac il y a aussi l'espace de vie sociale qui propose un accueil). Concernant l'aide aux démarches e-administratives, comme nous l'avons pointé au cours de ce rapport, l'accueil que propose les agents communaux des mairies et bibliothèque varie entre les communes, selon si les agents acceptent, se sentent légitimes et équipé·e·s pour accompagner dans les démarches. Boisgervilly, Gaël et St Onen sont des communes limitrophes de St Méen, nous pouvons donc imaginer que les personnes motorisées peuvent se déplacer à l'EFS pour leurs demandes e-administratives. Pour les autres, les demandes sont sans doute reportées vers les agents de proximité ou des proches, plus ou moins armé·e·s pour y répondre.

### 4.3 Montfort Communauté

**Tableau 11 : dimension 2, score de fragilité socio-numérique, pour Montfort Communauté**

Fragilité socio-numérique	Effectif	Pourcentage pop de référence*
Plus de 65 ans	3799	32%
Sans diplôme ou CEP de – 65 ans	1960	
SCORE	5759	

\* pop non scolarisée de 15 ans et plus

**Tableau 12 : dimension 3, score d'exposition aux exigences numériques pour Montfort Communauté**

<b>Exposition aux exigences numériques</b>	<b>Effectif</b>
Chômeurs 15-64 ans en 2016	915
MS (31/12/2018) *	1276
SCORE	2191

\* minima sociaux

Dans cette communauté de communes, la taille des communes est plus équilibrée. Montfort compte 6614 habitant·e·s en 2016, Bédée 4250, Breteil 3549, Iffendic 4454, Pleumeleuc 3270, et Talensac 2496 : il y a davantage de communes de plus de 3000 habitant·e·s qu'à St Méen Montauban par exemple.

Montfort représente 26% des habitant·e·s de l'intercommunalité, mais plus de 31% des effectifs du score de fragilité, soit 1807 personnes sur les 5759. Bédée en compte 861, Breteil 884, Iffendic 954 et Pleumeleuc 555.

La communauté de commune possède 4343 **personnes sans diplômes** en 2016, dont 1960 ont moins de 65 ans : 473 à Montfort, 362 à Iffendic, 333 à Bédée ou encore 359 à Breteil. On dénombre 3799 **personnes de plus de 65 ans**, dont 35% habitent la commune de Montfort (autour de 15% pour Bédée, Breteil, Iffendic).

En 2016, 7% de la population à **+ de 75 ans** (1763 personnes), dont 40% habitent la commune de Montfort, qui représente, rappelons-le, seulement 26% de la population de la communauté de communes : la population y est par conséquent plus âgée (10% de sa population à + de 75 ans en 2016).

Le taux de personnes **sans diplômes parmi les + de 65 ans** va de 74% à Bédée (394 personnes) à 57% à Montfort et 70% (417) à Iffendic : au regard de cette variable, Montfort possède un score plus faible, équivalent à celui de Talensac (56%) ; bien qu'en termes d'effectifs ce soit à Montfort et Iffendic qu'on trouve le plus de personnes sans diplôme dans cette classe d'âge (respectivement 762 et 417). En revanche, la **part des + de 65 ans parmi les personnes sans diplôme** est plus élevée à Montfort (61%) qu'à Bédée, Iffendic et Talensac (54%), ou Breteil (47%). Autrement dit, on compte beaucoup de personnes sans diplôme parmi les + de 65 ans dans les premières communes (Bédée, Iffendic), mais aussi davantage de personnes de – de 65 ans parmi les personnes sans diplôme (333 à Bédée, 359 à Breteil, 362 à Iffendic et 473 à Montfort) : les + de 65 ans sont plus nombreux·ses à ne pas être diplômé·e·s, mais ils pèsent moins parmi les non diplômé·e·s. A l'inverse, Montfort comptant un grand nombre de personnes de plus de 65 ans, elles sont proportionnellement moins nombreuses à être non diplômées (il y a davantage de personnes avec un diplôme dans cette classe d'âge), mais elles pèsent davantage, pour des raisons d'effectif, dans le groupe des non diplômé·e·s.

1251 personnes<sup>38</sup> sont **bénéficiaires d'un minimum social** au 31 décembre : 829 bénéficiaires de la PPA, 283 de l'AAH et 148 du RSA. 393 habitent Montfort (31% du total), 229 Iffendic, 199 Breteil et 189 Bédée. La PPA représente ici aussi près des deux tiers des minima sociaux (820/1251). Iffendic affiche un nombre d'AAH (84) assez important relativement à sa taille (il est équivalent à celui de Montfort qui compte 2200 habitant·e·s de plus). On note peu d'écarts entre communes par rapport à la moyenne du taux de chômage en 2016 (7.4%), sinon un faible à Iffendic (8.4%), Montfort étant un peu sous la moyenne (sans doute aussi en raison de l'âge de sa population).

<sup>38</sup> Total des chiffres disponibles au niveau communal : on note un petit différentiel avec les chiffres disponibles pour l'EPCI.

La distribution du score d'exigences numériques par commune respecte à peu près celle de la population dans l'intercommunalité : Montfort pèse pour 29% (+3 points), Iffendic pour 19% (+1.5), Bédée (-2) et Breteil pour 14% (0).

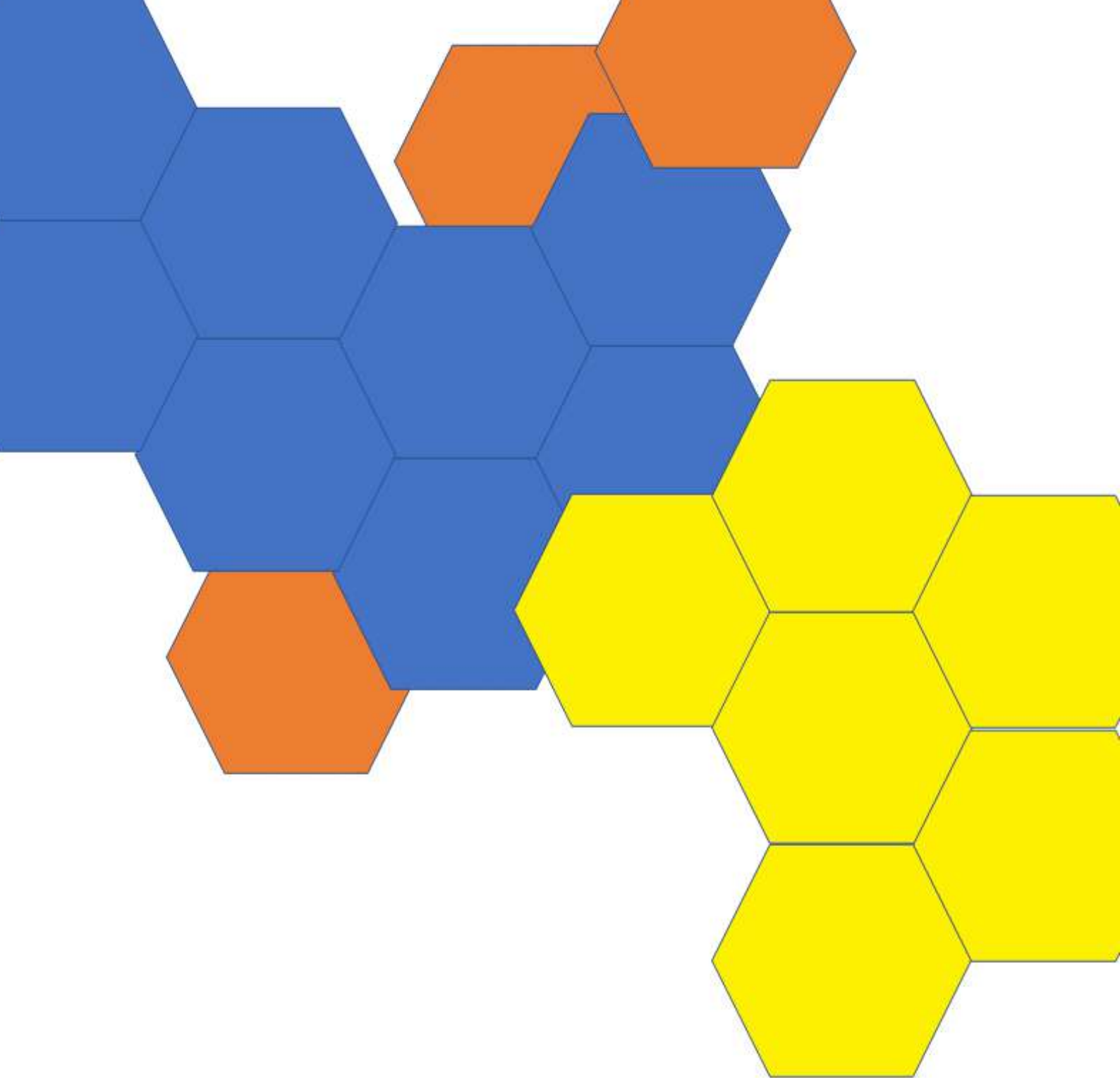
#### Rapport à l'offre d'aide e-administrative (dimension 4)

Comme pour les territoires étudiés précédemment, la distribution des ressources à la relation e-administrative suit un effet de concentration dans la commune-centre (ici Montfort sur Meu (64)). La commune possède aussi les plus gros scores de fragilité socio-numérique et d'exposition aux exigences numériques (étant aussi la commune la plus peuplée). Les ressources à Montfort se concentrent surtout au siège de la Communauté de communes (32), avec de nombreuses permanences d'organismes sociaux, et au CDAS (11).

L'effet de concentration des ressources peut aussi s'analyser au niveau de l'ensemble du pays de Brocéliande : sur le territoire des trois communautés de communes, les ressources sont concentrées à Montfort (notamment au siège communautaire) et à St Méen (notamment à l'EFS). Si l'on regarde les permanences des organismes sociaux (qui dématérialisent et créent donc une partie des demandes d'aide e-administrative), la CPAM était (avant le Covid) présente sur tous les EPCI (mairie de Montauban, Centre social de Plélan et CDAS en plus des deux « nœuds ») et la Caf est présente à l'EFS de St Méen. Les autres organismes ne sont présents qu'à Montfort : au siège communautaire et au CDAS (à noter tout de même que les animatrices de l'EFS sont formées aux démarches Carsat). Cette concentration des permanences des organismes sociaux à Montfort, qui n'est pas vraiment une commune centrale sur le pays de Brocéliande, peut expliquer une partie du report des demandes vers les acteurs de proximité (mairie et bibliothèque) et les difficultés de ces agents à y faire face.

Iffendic, commune relativement peuplée par rapport aux autres communes, avec un taux de chômage plus important de l'EPCI, propose aussi de nombreuses ressources (21), notamment avec son Espace public numérique et la présence d'associations positionnées sur le numérique et l'accès aux droits (SEB35, Car A Vrac).





## 5. Enquêtes sur les pratiques d'aide e-administrative

Dans cette partie nous restituons les démarches d'enquête réalisées dans le cadre du Portrea de Brocéliande, par la diffusion d'un questionnaire sur la Communauté de communes de St Méen Montauban d'une part, par la réalisation de monographies dans une sélection de lieux et d'actions « ressources » sur le territoire, d'autre part.

Au-delà de l'indicateur de vulnérabilité e-administrative, qui donne une estimation des personnes en difficulté dans leur relation e-administrative, et présente la localisation et qualification des lieux et personnes ressources, nous avons interrogé les usages numériques et les pratiques d'aide développées sur le territoire. En effet, l'indicateur a été pensé comme un outil d'aide à la décision, il ne donne qu'une *approximation* des personnes en difficulté et recense les ressources disponibles, sans interroger leur mobilisation ou non par les habitant·e·s. Afin de mieux qualifier le besoin d'aide sur le territoire, il est nécessaire de connaître les usages que les habitant·e·s ont du numérique, les dynamiques d'entraide entre proches qui se tissent à l'occasion des difficultés e-administratives (via le questionnaire), et du type d'accompagnement qui est effectivement proposé par les différents lieux et personnes ressources (via les monographies).

La diffusion du questionnaire portant sur les pratiques numériques et les pratiques e-administratives des habitant·e·s de la Communauté de communes de St Méen Montauban n'a pas pleinement atteint ses objectifs, en raison des difficultés méthodologiques rencontrées lors de la passation, comme nous l'exposons ci-dessous. Les résultats permettent cependant de discuter de la question des ressources familiales et amicales pour la relation e-administrative, et leur distribution hétérogène en fonction des catégories socioprofessionnelles et du niveau d'étude des répondant·e·s.

Les monographies de différents lieux d'aide numérique et administrative réalisées dans le cadre du Portrea permettent de documenter des dispositifs d'aide numérique et d'aide administrative existants sur le territoire. A travers elles, il s'agissait de s'intéresser aux situations vécues par les habitant·e·s en demande d'aide e-administrative. Cette part davantage qualitative de la démarche de Portrea réalisée à Brocéliande ne prétend pas à l'exhaustivité : l'ensemble des lieux et acteurs ressources du territoire n'ont pas été rencontrés. Elle permet cependant de discuter la manière dont les projets (institutionnels, associatifs), les pratiques et les dispositions professionnelles, et enfin les usages qu'ont les habitant·e·s de ces dispositifs concourent chacun à leur niveau à configurer l'identité du lieu et à déterminer en quoi il constitue *effectivement* une ressource pour la relation e-administrative.

## 5.1 La diffusion d'un questionnaire sur les pratiques e-administratives

Le protocole du questionnaire proposé dans le cadre du Portrea du pays de Brocéliande a été construit fin 2019 (donc avant la pandémie), dans le but de réaliser un portrait le plus fin possible du territoire en prenant en compte les pratiques e-administratives de ces habitants.

### 5.2.1 : Méthodologie de l'enquête par questionnaire

Le questionnaire s'inspire du travail du GIS M@rsouin et des enquêtes Capacity et Capuni<sup>39</sup> afin de pouvoir comparer les différents niveaux d'échelle de territoire et de s'appuyer sur l'expertise des équipes en charge de ces questions depuis maintenant plusieurs années. Dans le cadre du Portrea, le choix a été fait de passer notre questionnaire via un formulaire internet. L'usage d'un tel outil nous permet de garantir la qualité psychométrique de notre questionnaire (effet de halo, d'ordre...), il évite les erreurs de recopie, et est moins coûteux en termes de ressources humaines. Cependant nous étions tout à fait conscient·e·s qu'un questionnaire en ligne impose aux répondant·e·s d'être équipé·e·s et en capacité (technique, cognitive et psychologique) de pouvoir répondre à ce questionnaire. Afin de pallier ce problème, nous avons dans notre protocole initial, pensé la méthodologie en s'appuyant sur

---

<sup>39</sup> Financé par l'Agence Nationale de la Recherche (ANR), le projet « Capacity » a porté sur les réalités de l'empowerment à l'ère numérique : <https://www.marsouin.org/article953.html> L'enquête Capuni 2019 réalisée en partenariat avec la mission société numérique s'est notamment intéressée à l'accès au numérique des Français·e·s : <https://www.marsouin.org/article1186.html>

les forces en présence sur les territoires (agents municipaux, services sociaux...) afin que le questionnaire soit « hétéro-administré » : nous avons proposé aux acteurs du front (travailleur-euse-s sociaux-ales, bibliothécaires, agents d'accueil, secrétaires de mairie, etc) de faire passer le questionnaire aux publics fréquentant leurs structures.

Le contenu du questionnaire : L'objectif du questionnaire est de connaître les usages numériques et les pratiques e-administratives des habitant-e-s. Les questions portent notamment sur :

- **L'équipement** des foyers, la qualité de la **connexion** internet et de la couverture mobile et **les pratiques** numériques « personnelles » ;
- **Une sélection de démarches en ligne et de démarches e-administratives** : Suivi de la scolarité des enfants (absences, notes, devoirs, cantine, périscolaire...); opérations bancaires ; Déclarer, consulter les impôts ; Déclarer, consulter la CAF ; Déclarer, consulter la sécurité sociale (ou CPAM, MSA) et/ou mutuelle ; Déclarer, consulter Pôle Emploi ; Déclarer, consulter pour la retraite ;
- **La question de l'aide numérique et e-administrative** :
  - d'une part, **l'aide demandée** : à qui s'adressent les habitant-e-s quand ils ou elles ont des difficultés e-administratives : vers un-e proche, vers un espace public d'accompagnement au numérique, vers un service d'assistance informatique ?
  - D'autre part, **l'aide apportée** : dans quel cercle l'aide est proposée (la famille, les ami-e-s, les voisin-e-s, les collègues etc) et pour quel type de démarches ?

La passation du questionnaire : Comme déjà évoqué, le protocole distinguait entre deux modalités de passation :

- **Auto-administré** : en direction de la population connectée, suffisamment à l'aise avec le numérique pour remplir le questionnaire en ligne.
- **Hétéro-administré** : proposé par des acteurs locaux dans le cadre de l'accueil ou l'accompagnement de leurs publics, et spécifiquement les personnes sollicitant de l'aide pour leurs démarches e-administratives, pas ou peu connecté-e-s, n'ayant pas l'usage numérique des questionnaires en ligne.

### 5.2.2 Les limites de l'enquête par questionnaire déployée sur le pays de Brocéliande

Nous avons obtenu 293 réponses traitables au questionnaire, dont 274 auto-administrées et 19 hétéro-administrées. Les questionnaires comprenant moins de 10 réponses ont été supprimés car non traitables. Cela représente 186 questionnaires exploitables.

Le très faible nombre de questionnaires hétéro-administrés montre que nos objectifs de mobilisation des acteurs de terrain n'ont pas été atteints. Différents facteurs y ont concouru, dont la crise sanitaire qui a bouleversé l'ordre des priorités pour les acteurs de terrain et modifié les conditions d'accueil du public. Le confinement a également allongé le temps de déploiement de la démarche, bouleversé les étapes et peut être la portée de nos moyens de mobilisation des acteurs. Peut-être aussi que les acteurs de terrains n'ont souvent pas réellement le temps de faire passer un questionnaire et que nous avons préjugé de leur capacité d'engagement dans la démarche.

**La conséquence est que notre échantillon s'en trouve biaisé** : nous n'avons eu accès qu'à des personnes ayant une expertise certaine des outils numériques et des pratiques numériques régulières. De plus, l'échantillon présente une surreprésentation de personnes avec un haut niveau d'étude et/ou appartenant aux CSP +. **L'échantillon ne reflète en rien la réalité du terrain et la composition du territoire et les résultats se révèlent en large part ininterprétables.**

Pour ces raisons nous ne présentons pas les résultats obtenus par questionnaire dans leur intégralité. Nous proposons toutefois de considérer les réponses apportées à deux questions spécifiques portant sur l'aide demandée et l'aide apportée en matière de pratique numérique.

### 5.2.3 Des pratiques d'aide numérique différenciées

Les résultats que nous présentons ici exploitent les réponses obtenues à deux questions du questionnaire portant sur l'aide demandée et apportée en matière informatique et numérique. Ces résultats sont fiables malgré notre échantillon biaisé. Les calculs ont été réalisés avec une grande rigueur statistique et les réponses recueillies avec un outil ayant une très bonne fiabilité.

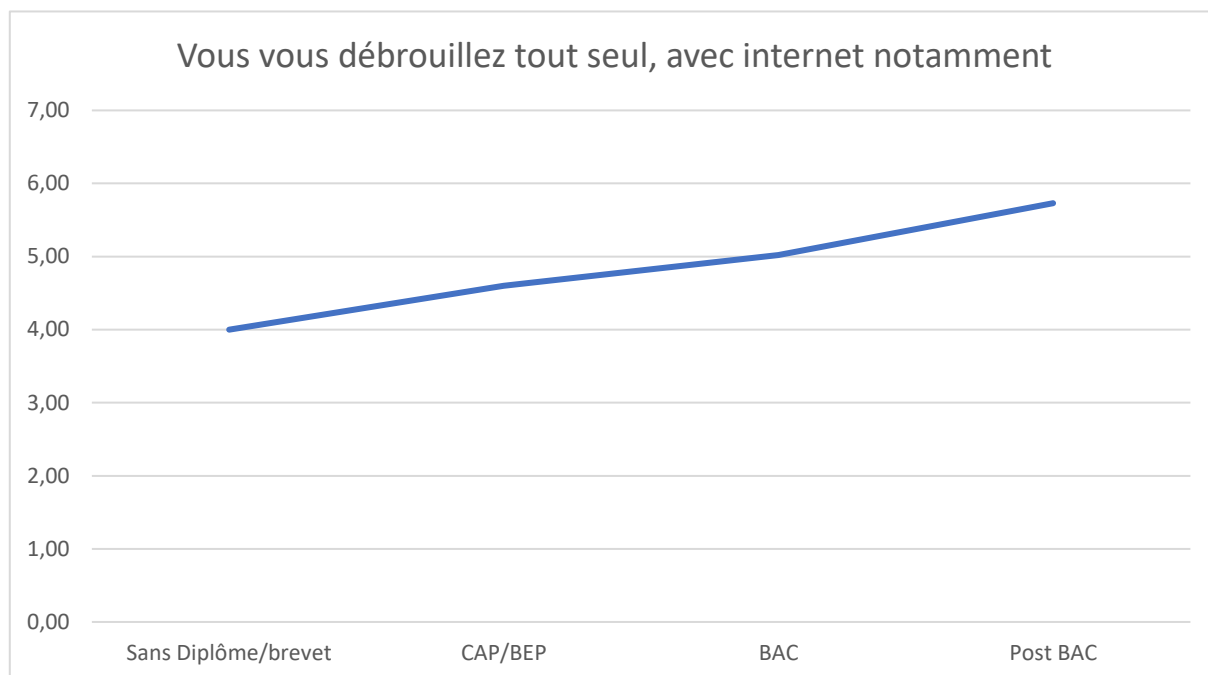
**L'aide demandée** : La première de ces questions porte sur l'aide demandée en cas de difficultés informatiques :

**A1/ Quand vous n'arrivez pas à faire quelque chose avec votre ordinateur, quand vous avez un souci informatique, généralement, à qui vous adressez-vous d'abord**  
 Répondez aux affirmations suivantes en donnant votre degré d'accord pour chacune d'entre elles.  
 "1" signifiant que vous êtes pas du tout d'accord avec l'affirmation et "8" que vous êtes tout à fait d'accord.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Vous demandez de l'aide à un proche (un ami, un membre de la famille, un voisin, un collègue de travail...)								
Vous vous déplacez dans un espace qui accompagne au numérique (Espaces publics numériques, cyber espace, cybercafé, bibliothèque, association, centre social...)								
Vous contactez un service d'assistance informatique, un revendeur...								
A personne, vous renoncez								
A personne, vous vous débrouillez tout seul, avec internet notamment								
Vous n'avez pas ou peu de difficultés informatiques								

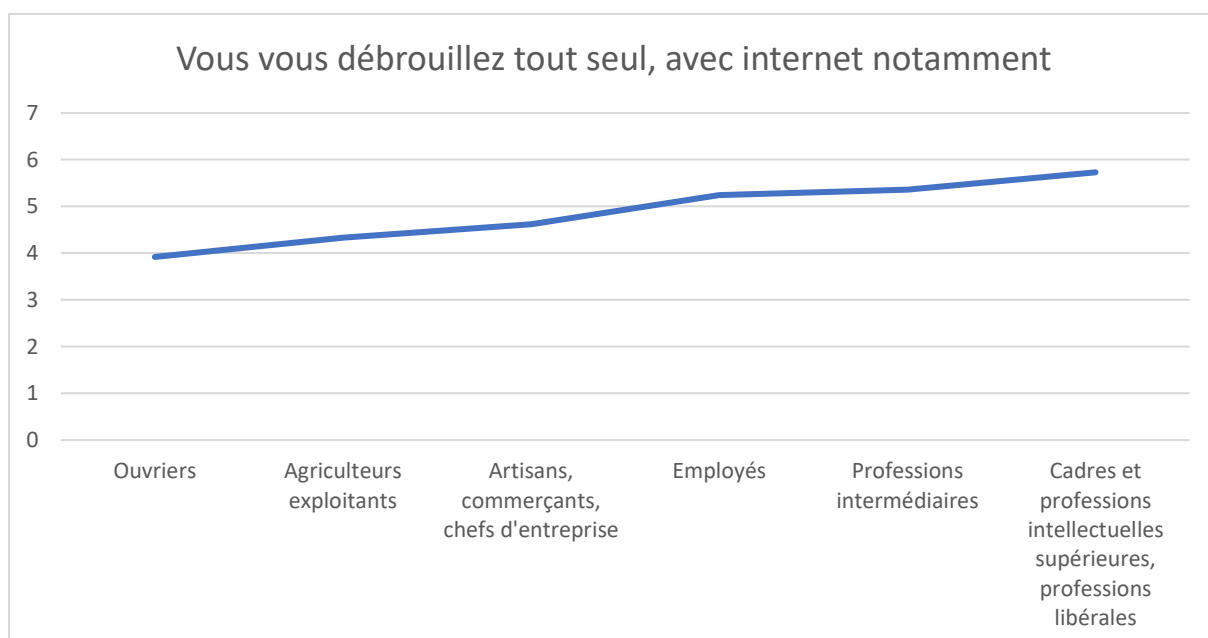
Nous nous sommes intéressé·e·s au profil des personnes qui ont répondu qu'elles se « débrouillaient seules, avec internet notamment ». Nous avons croisé ces réponses avec le niveau de diplôme des répondant·e·s (figure 2) :

Figure 2 : Répartition par niveau de diplômes des personnes déclarant « se débrouiller seul-e en cas de difficulté informatique »



De même, nous avons croisé les réponses avec la catégorie socio-professionnelle des répondant-e-s (figure 3) :

Figure 3 : Répartition selon la CSP des personnes déclarant « se débrouiller seul-e en cas de difficulté informatique »



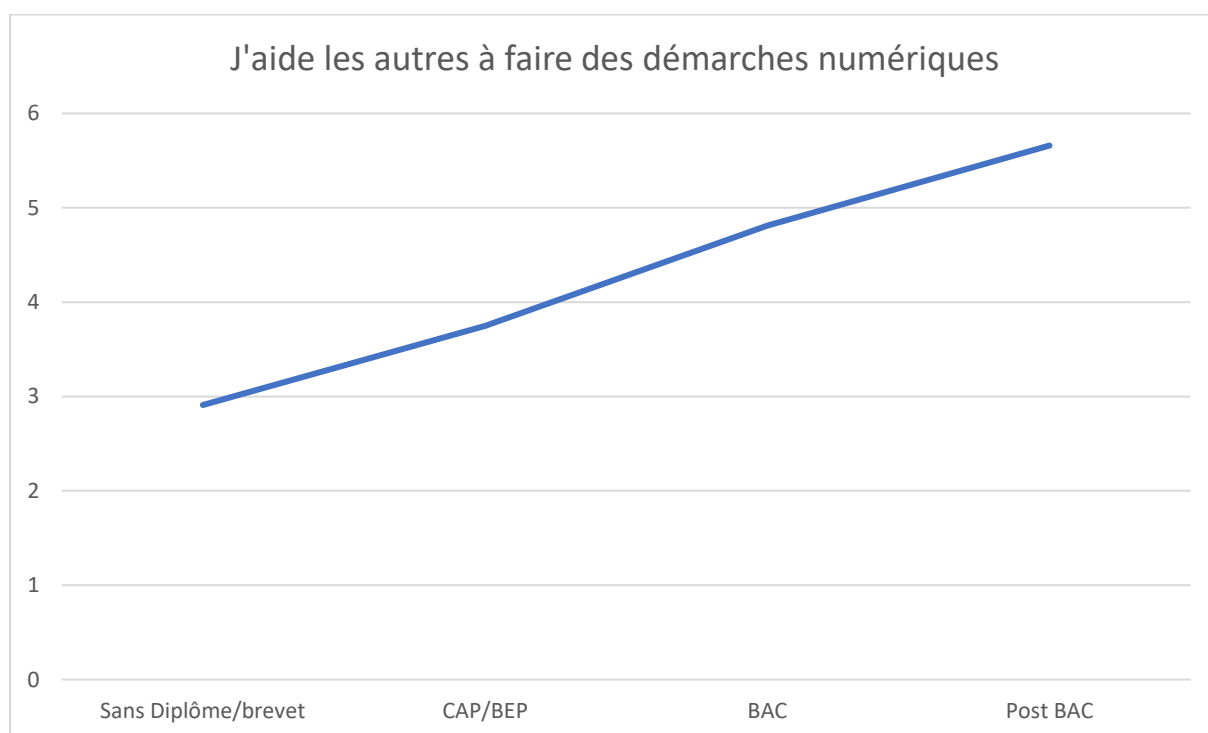
On voit que, conformément aux différentes enquêtes nationales réalisées sur le sujet<sup>40</sup>, les personnes possédant un niveau de diplômes supérieur au bac, ainsi que les cadres, se déclarent davantage en capacité de résoudre seules les difficultés auxquels elles peuvent être confrontées dans le cadre de leurs pratiques informatiques et numériques.

**L'aide apportée** : l'autre question porte sur l'aide apportée à un tiers en matière numérique :

A4/ J'aide les autres à faire des démarches numériques								
Répondez à l'affirmation suivante en donnant votre degré d'accord.								
"1" signifiant que vous n'êtes pas du tout d'accord avec l'affirmation et "8" que vous êtes tout à fait d'accord.								
	1	2	3	4	5	6	7	8
J'aide les autres								

Nous avons croisé les réponses obtenues à cette question avec le niveau de diplôme des répondant·e·s (figure 4)

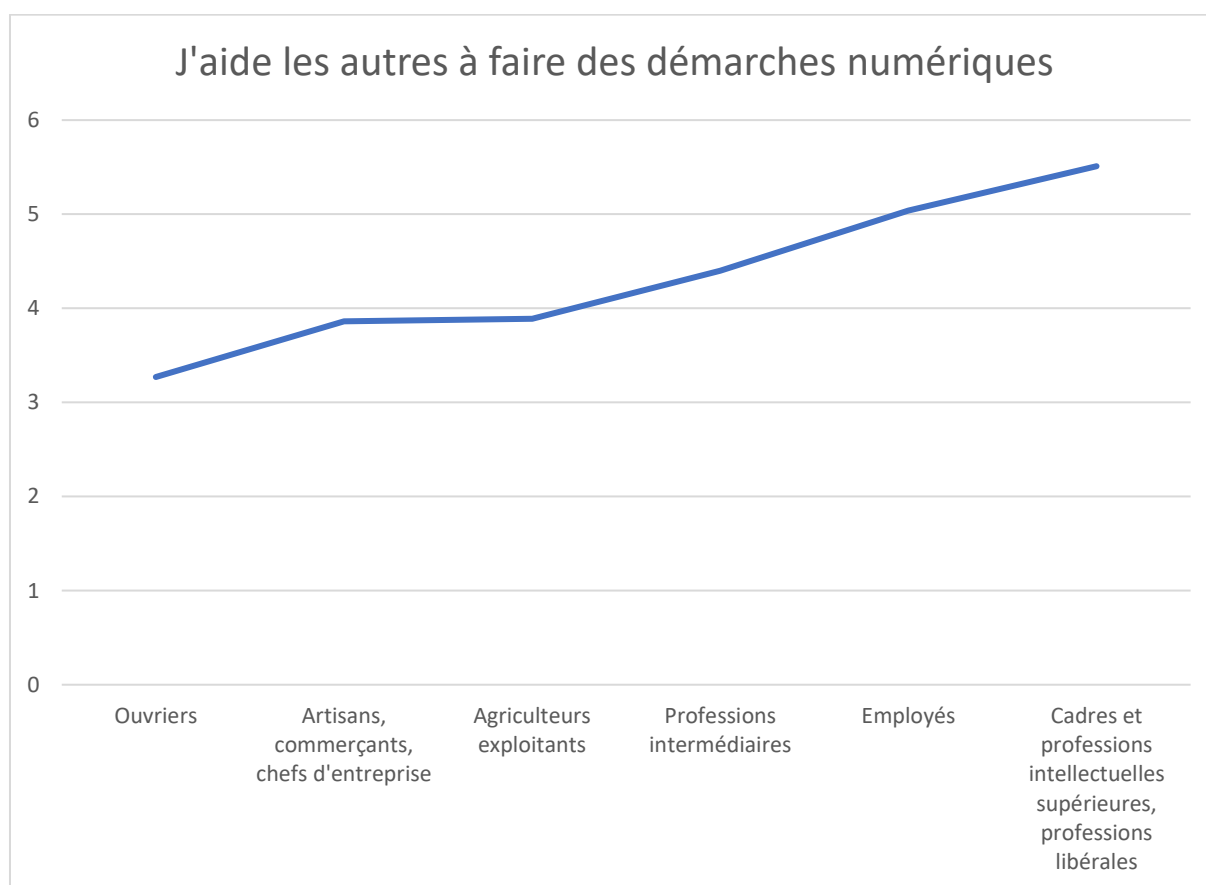
**Figure 4** : Moyenne des scores obtenus à la question « *j'aide les autres à faire des démarches numériques* » selon le niveau d'étude des répondant·e·s



Nous avons ensuite croisé les réponses avec la catégorie socio-professionnelle des répondant·e·s (figure 5)

<sup>40</sup> Voir notamment le baromètre annule du numérique réalisée par le CREDOC : [https://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/rapport-barometre-num-2019.pdf](https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-barometre-num-2019.pdf)

Figure 5 : Moyenne des scores obtenus à la question « *j'aide les autres à faire des démarches numériques* » selon la CSP des répondant-e-s



On voit que ce sont également les personnes pourvues d'un diplôme supérieur au bac et les cadres qui déclarent davantage de pratiques d'aide numérique que les ouvrier-e-s et/ou les personnes sans diplôme ou possédant un niveau Brevet des collèges. Rappelons que l'échantillon est composé de personnes qui se déclarent à l'aise dans leurs pratiques numériques. Néanmoins ces résultats invitent à explorer par la suite l'hypothèse d'une inégale répartition des ressources numériques et e-administratives au sein des foyers.

## 5.2 Monographies de lieux d'aide à la relation e-administrative

Afin de documenter les différentes formes de l'offre d'aide e-administrative sur le territoire de Brocéliande nous avons réalisé des monographies de lieux et d'actions ressources pour la relation e-administrative.

Pour rappel, dans le cadre du Portrea, les ressources pour la relation e-administrative sont comprises comme un continuum allant de l'accès à l'information sur les droits à l'aide et l'accompagnement dans les démarches, jusqu'aux actions de formation et de développement des compétences informatiques, numériques et/ou e-administratives (par exemple, la formation à la pratique d'une plateforme spécifique), et comprennent également les offres d'accès aux équipements et aux réseaux.

Les monographies se sont portées sur une sélection de structures (quatre en tout) présentes sur le territoire et offrant autant de points de vue différents sur les processus de définition de l'offre et de constitution du public, et proposant différents types de services, d'intervention ou d'accompagnement.

La première structure concernée par ces monographies est l'Espace Public numérique (EPN) d'Iffendic, qui a été intégré à la démarche suite de la mise en relation par l'Agence départementale du pays de Brocéliande de l'équipe du LabAcces avec les services de la commune. Nous avons également réalisé la monographie de l'Espace France Service de St Méen le Grand, structure connue du LabAcces pour avoir été accompagnée par le projet au moment de son ouverture<sup>41</sup>. Nous avons aussi observé des ateliers numériques à la médiathèque de Landujan, qui ont la particularité d'être animés conjointement par la médiathécaire et par l'équipe d'animateurs numériques et de développement social (ANDS) de l'Agence départementale du pays de Brocéliande. Enfin, nous avons rencontré l'association ELFE (Epicerie solidaire favorisant l'entraide) qui propose un accompagnement aux démarches e-administratives dans son épicerie itinérante. L'association a été identifiée comme ressource lors des ateliers collaboratifs réalisés dans le cadre du Portrea. Nous avons alors décidé de les inclure dans le volet qualitatif du projet, afin de rendre compte de la présence d'acteurs moins connus qui se positionnent en marge et en complément de l'action sociale du territoire.

#### **Encadré 10 : Liste des structures et des actions concernées par les monographies et modalités de recueil de données**

##### **L'Espace Public Numérique (EPN) d'Iffendic :**

- Entretiens avec l'agent d'accueil, la responsable du pôle Services à la population auquel appartient l'EPN, le Directeur général des services, l'élue déléguée à l'EPN
- Visite de l'EPN et observation de l'activité (1/2 journée)
- Entretiens avec des usagers du lieu (x5, entretiens téléphoniques)
- Analyse documentaire : présentation du projet et rapports d'activité.

##### **L'Espace France Service (EFS) de St Méen le Grand**

- Entretiens avec les animatrices de l'EFS et la conseillère du Point Accueil Emploi (PAE)
- Observation de l'activité (1 journée)
- Analyse documentaire : présentation du projet et rapports d'activité.

##### **Ateliers numériques à la médiathèque de Landujan**

- Entretiens avec la médiathécaire et avec l'équipe des animateurs numériques et de développement social (ANDS) de l'Agence départementale du pays de Brocéliande, et leur responsable
- Entretien avec des participant·e·s à l'atelier (x5)

##### **L'association ELFE (Epicerie solidaire favorisant l'entraide) :**

- Observation de l'activité (lors du marché d'Iffendic)
- Echange avec un des porteurs du projet
- Analyse documentaire du projet de l'association

Toutes ces observations ont eu lieu dans un contexte de la pandémie de Covid 19, de juin 2020 à janvier 2021. L'organisation des lieux et les critères d'accessibilité des lieux concernés par les monographies ont été adaptés à la situation sanitaire. D'autre part, le risque sanitaire ne nous a pas permis de nous

<sup>41</sup> Pour en savoir plus sur cette expérimentation : [Labacces : Nos recettes](#)



entretenir avec les habitant·e·s dans les lieux d'aide. Nous avons donc privilégié des contacts téléphoniques avec les usagers dans le cadre des monographies de l'EPN d'Iffendic et des ateliers de Landujan.

### 5.2.1 L'espace public numérique d'Iffendic

L'espace public numérique d'Iffendic a ouvert en mai 2018. Sa création s'inscrit dans la volonté de la mairie d'ouvrir une Agence postale communale après la fermeture du bureau de Poste. Les élu·e·s avaient imaginé installer une « station informatique » dans l'APC, le service est finalement nommé « Espace public numérique » (malgré son nom, l'espace ne s'inscrit pas dans le réseau des EPN).

L'agent d'accueil du lieu est agent de l'APC (sur les seize heures d'ouverture) et de l'EPN (sur trois matinées, soit neuf heures par semaines).

Le département d'Ille-et-Vilaine a financé la réhabilitation des locaux et l'achat du matériel, dans le cadre du Schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public.

#### Un lieu d'aide pour la relation e-administrative : objectifs et offre de service

La mairie avait identifié, depuis quelques années, une sollicitation croissante de ses services par des personnes en difficulté avec le numérique :

*Le directeur général des services : « Depuis quelques années, les services administratifs de la mairie étaient sollicités par les personnes âgées et les personnes actives non familiarisées avec l'outil numérique pour les aider et les accompagner dans leurs démarches administratives de la vie courante. »*

A son ouverture, les objectifs du lieu étaient les suivants : « offrir un service pour l'accompagnement au numérique et l'aide aux démarches administratives en ligne, lutter contre l'exclusion numérique et expérimenter un nouvel espace public. » (dossier de candidature de la commune à une subvention départementale au titre de l'amélioration de l'accessibilité des services au public)

L'offre de l'EPN se développe sur deux volets :

- D'une part, l'agent accueille les habitant·e·s sur rendez-vous (9 plages de rendez-vous par semaine, soit une vingtaine de rendez-vous par mois) donc les habitant·e·s peuvent être orienté·e·s, informé·e·s et aidé·e·s dans leurs e-démarches ;
- D'autre part, un poste informatique, une imprimante/scanner et le wifi sont à disposition du public (pendant les horaires d'ouverture de l'APC) donc les habitant·e·s peuvent accéder à des équipements et un réseau internet.

L'EPN est labellisé « Point numérique » par la Caf d'Ille-et-Vilaine, l'agent a été formée à la plateforme Caf.fr, possède un compte Caf Pro et peut contacter les conseiller·e·s Caf en cas de problème. Elle a aussi été formée par la CPAM qui lui a ouvert un espace professionnel permettant un accès à certaines informations utiles à l'accompagnement.

Lors des rendez-vous, l'agent d'accueil cherche à identifier, explorer, anticiper le ou les besoins :

*L'agent de l'EPN : « Les personnes viennent mais ne savent pas formuler leur besoin. [...] Ce qui est important c'est de savoir identifier et préciser la demande, parfois il faut pouvoir discuter pour comprendre. »*

Elle crée, ouvre et gère les espaces personnels (France Connect, CAF, CPAM, EDF, opérateurs téléphoniques...). Elle aide et accompagne aux démarches : elle se renseigne sur internet, recherche,

collecte et envoi des documents, remplit des formulaires. Elle explique les démarches, motive, rassure. Elle accompagne les habitant·e·s dans leur relation aux administrations : elle rédige des courriers, élabore des stratégies pour débloquer des situations administratives. Enfin, elle explique les outils et manipulations numériques et informatiques requises par les différentes démarches e-administratives. Dans le cadre de l'accompagnement e-administratif, l'agent explique avoir à se positionner dans un « faire à la place » de l'utilisateur, en raison de ce qu'elle perçoit de la nature réelle du besoin (la résolution de la difficulté administrative) et des contraintes temporelles du fonctionnement par créneau de rendez-vous (une heure, temps jugé « souvent trop court » par l'agent).

#### Le public : public cible et public effectif

L'objectif du lieu était de rendre un service aux habitant·e·s d'Iffendic, tout en ne refusant pas les personnes n'habitant pas sur la commune. Le public cible était notamment les personnes qui sollicitaient les agents d'accueil de la mairie pour les aider dans leurs démarches, soit « les personnes âgées et les personnes actives non familiarisées avec l'outil numérique » (dossier de candidature à la subvention départementale).

La construction du public de l'EPN semble s'être opérée principalement à travers l'activité de l'Agence postale communale (APC) : l'agent d'accueil présentait l'EPN aux personnes qui venaient à l'APC : L'agent de l'EPN : « *Quand on vient me voir, on va à la Poste, tout le monde connaît la Poste. [...] Grâce à la poste, on a eu le public de l'EPN.* »

Selon les rapports d'activité, sur les 126 rendez-vous de janvier à août 2020, 100 ont été donnés à des habitant·e·s d'Iffendic. Des habitant·e·s des communes limitrophes et des communes de Monfort Communauté sollicitent aussi l'aide de l'EPN :

Directeur général des services : « *Les gens viennent de tout autour de chez nous, voire de la Communauté de communes de St Méen Montauban alors qu'il y a la Maison France Services. Les mairies de St Méen et Montauban orientent les gens vers l'EPN pour la prise de rendez-vous pour les titres sécurisés.* »

Les usagers que nous avons rencontré·e·s en rendez-vous et par téléphone sont des personnes de plus de 60 ans<sup>42</sup>. Il apparaît, des observations et des entretiens avec des usagers, que la retraite est souvent un moment déclencheur de la demande d'aide, tout comme la réalisation de démarches sur le site ANTS (carte grise, CNI...).

La quasi-totalité des personnes que nous avons rencontrées sont équipées à leur domicile (ordinateur et connexion internet). Elles sont plus ou moins connectées mais la plupart possède une adresse mail qu'elle consulte, et fait des recherches internet selon ses centres d'intérêt (site de vente d'occasion en ligne, site de bricolage, tutoriels...). De nombreuses personnes perçoivent le numérique comme une obligation à laquelle elles se soumettent parce qu'elles n'ont pas le choix.

Si certaines personnes sont intéressées par l'opportunité de se former à l'informatique ou au numérique (« *ça m'énerve de ne pas comprendre* », « *ça me plairait d'aller avec mon ordinateur* »), d'autres ne le sont pas. Les raisons sont diverses : parce qu'elles n'ont pas envie, ou préfèrent « faire

---

<sup>42</sup> En raison des contraintes sanitaires, le recrutement des usagers pour la réalisation des entretiens dans le cadre de la monographie de l'EPN s'est fait par l'intermédiaire de l'agent de l'EPN. Après avoir informé certaines personnes de nos intentions, et avec leur accord, l'agent nous a transmis les coordonnées de personnes disposées à s'entretenir avec les chercheur·euse·s dans le cadre de la démarche. La trame des entretiens est disponible en annexe.

autre chose » (« *je n'en retire pas la même satisfaction que des cours de langue* »), parce qu'elles estiment qu'elles peuvent s'en passer, que leurs connaissances actuelles suffisent à faire face aux exigences numériques qu'elles peuvent rencontrer... Pour ces personnes, la confrontation à une difficulté e-administrative ne déclenche pas un besoin ou une projection dans la formation informatique ou numérique. Dans un contexte où elles peuvent mobiliser une aide extérieure pour faire face à des besoins ponctuels, se former n'est pas nécessaire et relèverait du facultatif, du loisir, de la curiosité.

La plupart des personnes qui vont à l'EPN s'y rendent plusieurs fois. Soit parce que la démarche qui pose problème est longue (notamment les dossiers retraite), soit parce qu'une fois l'offre identifiée, les personnes font appel à l'EPN pour leurs démarches (carte grise, CNI). Les personnes nous ont dit mobiliser l'aide de l'EPN parce que l'agente est perçue comme qualifiée et les rassure :

Un usager : « *je suis sûr que ce sera bien fait, sans erreur.* »

Une autre : « *C'est très bien d'être aidée pour former un dossier, ça motive. Toute seule je n'y serais pas arrivée, c'est trop pour une seule personne. Ça rassure.* »

#### L'agent « d'accueil et d'accompagnement »

L'agente de l'EPN a été recrutée pour un poste d'« agent d'accueil et d'accompagnement pour l'agence postale et l'espace de médiation numérique ». Elle occupe le poste depuis l'ouverture du lieu. Elle est professeure de musique de formation et a de l'expérience professionnelle dans le domaine de l'administration des entreprises (PME PMI).

Elle nous a dit avoir façonné l'offre du lieu avec les usagers : « *C'était une page blanche, un projet à créer. [...] Le contenu, ce sont les usagers qui l'ont déterminé.* »

Elle semble très investie dans son activité et souhaite apporter son aide aux habitant·e·s afin d'éviter toute rupture de droits ou situation de non recours. Elle estime faire parfois de la médiation, notamment lorsque les habitant·e·s sont en conflit avec l'administration :

*« Apparemment on met le mot « médiatrice » sur le poste. C'est vrai qu'à plusieurs reprises les usagers ne comprenaient pas l'administration, l'administration ne comprenait pas l'utilisateur. Et donc je suis là parfois pour prendre le téléphone, j'appelle la mairie et je me fais expliquer les choses, ça permet de débloquer la situation et d'expliquer après. Certains organismes posent problème. »*

Elle s'attache à proposer une prise en charge « humaine » et bienveillante :

*« Ce à quoi je fais attention c'est la prise en charge. Il faut que quand les personnes sortent elles aient au minimum une réponse, une orientation ou le sentiment de « c'est bon j'ai obtenu un RDV » Il faut être joignable humainement et mettre le moins d'obstacle possible, c'est fondamental. »*

#### Perspectives de l'offre

D'une part, les agents et élu.e.s souhaitent préciser l'offre de service : mieux la définir, poser des limites claires à l'accompagnement (qu'est-ce qui rentre dans les missions de l'EPN, qu'est-ce qui va au-delà ?).

D'autre part, la mairie aimerait articuler l'offre de l'EPN à l'offre France Service en projet sur Montfort Communauté :

Le directeur général des services : « *Un des prochains enjeux sera de se coordonner avec la MFS de Montfort Communauté : est-ce qu'il faut continuer l'EPN ? Rechercher le label France Services ?* »

### 5.2.2 L'Espace France Service de St Méen le Grand

La Maison du développement de St Méen est devenue une Maison de service au public (MSAP) en avril 2019. Le lieu a été labellisé « France Services » en septembre 2019. Selon les animatrices, de nombreux et nombreuses habitant-e-s continuent de l'appeler « Maison du développement », qui était un lieu bien identifié sur le territoire, tout comme le Point Accueil Emploi, créé au début des années 2000 et toujours en place au sein de l'EFS.

En 2020, la Communauté de communes de Saint Méen Montauban a mobilisé un budget de fonctionnement de 80 000€. L'Etat a participé à hauteur de 30 000€ au titre de la subvention liée à la labellisation EFS.

#### Un lieu d'aide pour la relation e-administrative : objectifs et offre de service

Selon les animatrices du lieu, l'objectif de l'EFS est double : d'une part l'accès aux droits, d'autre part l'autonomisation des personnes dans leurs démarches administratives :

Une animatrice :

*« Donc nous le but c'est l'accès aux droits. Certaines personnes viennent et nous demandent « qu'est-ce que vous faites ici ? ». « Eh bien, on va voir déjà l'ouverture de droits : est-ce que vous êtes locataires ? » « Oui. » « Est-ce que vous avez fait votre demande d'APL ? » « Non. » Eh bien on va faire avec la personne. Après ça va être la complémentaire santé aussi : « Est-ce que vous avez une mutuelle ? » Voilà on va poser pleins de questions pour traiter au fur et à mesure. [...] on épluche avec elle, au fur et à mesure de l'échange. Mais notre principal objectif, oui ça va être l'accès aux droits. »*

*« Dès fois, on ne sait pas. [...] Mais on va chercher avec eux. [...] On va peut-être donner la réponse un peu plus tard mais on va rappeler la personne pour dire « écoutez, j'ai trouvé la réponse à votre question ». Enfin voilà, on essaye de trouver des solutions pour qu'elles soient aussi autonomes ».*

Le lieu est ressource pour la relation e-administrative à plusieurs titres :

- D'une part les habitant-e-s peuvent être orienté-e-s, informé-e-s et aidé-e-s dans leurs démarches e-administratives, soit par les animatrices de l'EFS, soit par les personnes et organismes qui réalisent des permanences ;
- D'autre part le lieu propose un poste informatique en libre accès avec une imprimante/scanner et un accès wifi, les habitant-e-s peuvent donc avoir accès à un équipement et au réseau internet. L'utilisation du poste informatique peut se faire en autonomie ou accompagnée d'une animatrice.

L'accueil se faisait en flux avant le Covid, les habitant-e-s doivent maintenant prendre rendez-vous pour être accompagné-e-s. Une équipe de deux animatrices est présente du lundi au vendredi (et un samedi par mois) pour accueillir les personnes<sup>43</sup>, identifier leur(s) besoin(s) et, selon la situation, les accompagner dans leurs démarches ou les orienter vers les partenaires concernés. En situation

---

<sup>43</sup> Pour plus d'information sur la posture d'accueil du lieu, voir la démarche expérimentale menée par le LabAcces, notamment dans la mise en place d'une « borne d'accueil mobile » qui permet aux animatrices « d'aller vers » les personnes qui passent la porte de l'EFS : [Labacces : Nos recettes](#)

d'accompagnement e-administratif, les animatrices déclarent favoriser une posture du « faire avec » les personnes demandeuses d'aide :

Une animatrice, à propos de l'accompagnement aux e-démarches sur le poste informatique :

*« On est là aussi pour lui montrer. Certaines personnes sont réfractaires « oh non non, moi je ne sais pas utiliser ça, ça me fait peur. Ça m'angoisse ». « Non, vous êtes capables, allez-y... ». Enfin on va vraiment accompagner, prendre le temps. Certaines personnes aussi aiment bien dire « ah bah faites à ma place » : « bah non, c'est trop facile ». »*

Des partenaires réalisent des permanences : des services intercommunaux (Point Accueil Emploi, Service Info Jeunesse), des organismes sociaux (CAF, CPAM), une assistante sociale (du CDAS), des associations (Soliha, UDAF 35), des services thématiques (CLIC, CIDFF, ADIL 35), la mission locale (We Ker) ...

Au-delà de ces partenaires locaux, l'EFS travaille aussi avec des partenaires nationaux (MSA, CARSAT, DGFIP, Pole Emploi, administration centrale...), disponibles via un réseau de référents back office que les animatrices peuvent solliciter (dispositif « Administration + ») :

Une animatrice :

*« Par exemple, on a un dossier qui est bloqué, on ne comprend pas pourquoi... C'est un dossier qui est en rapport avec la CAF et en rapport avec la MSA, ça va permettre de solliciter les deux partenaires pour régler la situation de la personne. [...] Donc ça permet vraiment que les deux répondent à notre demande et puis c'est une réponse sous 24h. Donc là aussi, ce sont des personnes qui sont mobilisées pour chaque partenaire, CAF, MSA, CARSAT... C'est quasi immédiat. Et cela permet de débloquent des situations qu'on ne comprend pas. »*

Les animatrices de l'EFS, comme la conseillère emploi du PAE, insistent sur le travail partenarial avec les personnes qui font des permanences. Il est, d'après elles, au fondement de l'offre France Services et permet de répondre rapidement et efficacement à une situation problématique :

Une animatrice, à propos de l'assistante sociale du Département, proposant des permanences à l'EFS :  
*« on échange beaucoup sur des situations. On s'envoie un mail ou elle nous dit « bah attendez, là il y a cette personne-là qui a besoin, vous pouvez voir cela avec lui ? » »*

La conseillère du Point Accueil Emploi (PAE) :

*« Cela me permet d'avoir des interactions avec des collègues qui vont aussi avoir les mêmes problématiques avec les usagers que moi, c'est-à-dire : quelqu'un qui va être au RSA ou qui aurait besoin d'une demande pour être au RSA, je vais orienter vers mes collègues. Avant j'orientais vers le CDAS ou autre. Mais comment dire... la continuité de service était quand même plus ralentie. Là aujourd'hui, c'est beaucoup plus fluide. Et inversement, il y a des usagers qu'elles, elles touchent et qu'après, elles me réorientent. [...] Et puis on échange, c'est sans cesse des allers-retours sur les situations. C'est souvent d'ailleurs des échanges informels, c'est là où beaucoup de choses se passent : « Tiens, j'ai reçu Monsieur, j'ai vu cela avec lui », « Tiens, moi aussi j'ai vu cela ». L'idée c'est de pouvoir faire avancer les choses. »*

#### Le public : public cible et public effectif

Le public ciblé par l'EFS correspond d'une part aux habitant-e-s de la Communauté de communes, via la communication dans le journal intercommunal, d'autre part aux habitant-e-s du pays de Brocéliande, via la communication réalisée par le CDAS de Montfort. Le motif du déplacement au sein de l'EFS

semble être la présence des partenaires ou la difficulté à contacter les organismes sociaux. Certaines personnes sont orientées vers l'EFS par le CDAS, les mairies, les associations.

D'après une des animatrices, l'EFS accueille environ 30 personnes par jour ; selon les chiffres issus de l'outil de saisie France Services, il y aurait 19 visites par jour (la saisie n'est cependant pas exhaustive). Les personnes viennent en majorité de St Méen et des communes situées dans un rayon d'une dizaine de kilomètres (sur 915 visites entre avril et décembre 2019, 549 sont des habitant·e·s de St Méen).

Près de la moitié (48%) des vistor·euse·s ont entre 25 et 49 ans, 26% entre 50 et 64 ans (toujours entre avril et décembre 2019) :

Une animatrice :

*« On pourrait croire que l'on a surtout des personnes âgées, en fracture numérique. Mais non, pas du tout. Les jeunes sont à l'aise avec tout ce qui est réseaux [sociaux]. Mais alors pour leurs démarches administratives, zéro. Enfin vraiment il faut être réaliste. On a beaucoup de jeunes qui viennent nous voir. Pour faire une demande d'APL, pour la Caf, alors qu'ils ont des droits. Ils sont étudiants, ils ont un logement. Mais ils vont être incapables de le faire. Donc ils viennent, il y en a certains qui viennent pour nous demander de l'aide. »*

Le principe générateur de la venue à l'EFS est une question d'accès à une prestation ou un droit. Les demandes portées par les personnes se rendant à l'EFS peuvent être explicites ou nécessiter une exploration ou une évaluation de la part des animatrices. Ces demandes peuvent être liées à des difficultés informatiques et numériques mais ce n'est pas systématiquement le cas. Parfois, il est question d'être rassuré·e dans des démarches importantes :

La conseillère du PAE :

*« Mais souvent, on se rend compte que c'est plutôt : ils viennent ici pour être rassurés aussi pour... « Est-ce que j'ai bien fait la démarche » ? « Est-ce que j'ai envoyé le bon document ? » « Est-ce que je suis passé par le bon canal » ? Parce que ça a un impact après sur l'attribution de l'allocation. Donc nous on est là, soit pour valider, on dit « ok », ou soit pour corriger, on est vraiment dans de l'accompagnement numérique. »<sup>44</sup>*

Selon l'outil de saisie France Services, les demandes concernent surtout les questions de logement liées à la CAF, les prestations de solidarité versées par la CAF, l'assurance maladie et la réalisation de démarches sur le site ANTS.

### Les animatrices de l'EFS

Les animatrices sont des agents communautaires. L'une d'elles (de catégorie C) était maire d'une commune membre de la Communauté de communes de St Méen Montauban, connaissait donc le projet en tant qu'élu communautaire et a été recrutée en 2020. L'autre (de catégorie B) est en poste à l'EFS depuis septembre 2019 et avait précédemment fait un service civique en tant que médiatrice numérique en Préfecture.

---

<sup>44</sup> Cet extrait d'entretien nous apparaît particulièrement intéressant : la conseillère indique que les personnes viennent chercher réassurance et accompagnement pour une démarche administrative. Et malgré cela la conseillère parle d'accompagnement numérique. Il nous semble que les jeunes sont ici accompagné·e·s dans quelque chose qui est à la fois de l'ordre de la compétence bureautique, de l'appréhension d'un univers administratif, de la découverte d'un mode de gestion de soi par la prise en charge des démarches administratives, etc. Il y a une dimension numérique dans la situation, mais elle ne s'y réduit pas. Il ne s'agit pas bien sûr de disqualifier les termes de la conseillère. Mais il nous semble nécessaire d'interroger la manière dont se produisent et se stabilisent ces dénominations de l'activité

Les animatrices qualifient leur activité de « large » et variée. L'animatrice recrutée en 2020 :

*« J'ai été surprise par la multitude de dossiers. C'est très divers et varié. [...] Il y a tellement de démarches. »*

Elles insistent sur leur rôle d'orientation des personnes dans leurs démarches, notamment vers les administrations concernées.

### 5.2.3 Les ateliers numériques du jeudi à la médiathèque de Landujan

En 2017, les Points 35 (dispositif de points d'accès à des équipements et des ateliers informatiques du Département d'Ille-et-Vilaine) ferment. L'équipe d'animateurs multimédia de l'Agence départementale du pays de Brocéliande (devenus Animateurs numériques et de développement social) développe alors des partenariats avec des acteurs du territoire. Ils proposent notamment des ateliers numériques (les « rendez-vous numériques ») dans des médiathèques de la Communauté de communes de Brocéliande. La médiathèque de Landujan a demandé à accueillir un atelier le jeudi après-midi. La médiathèque a fait passer un questionnaire dans le bulletin municipal pour connaître les besoins des habitant·e·s concernant le numérique :

La médiathécaire :

*« On a reçu 25 réponses. Donc sur une commune de 990 habitants, 25 réponses c'est pas mal ! Donc on s'est dit « ok, il y a un besoin » parce que même si au final les 25 ne viennent pas, on en touchera quelques-uns. »*

Un « forum » a ensuite été organisé pour recueillir les thèmes d'atelier qui intéressaient les habitant·e·s.

La médiathèque se présente comme un « tiers lieu » dont un des objectifs est de créer du lien à travers les activités proposées : ateliers d'écriture, informatiques, construction de borne d'arcade, etc. Les ateliers numériques proposés le jeudi s'inscrivent dans cette perspective de création du lien autour de supports spécifiques :

La médiathécaire :

*« On est une médiathèque troisième lieu. Du coup on est aussi là pour créer du lien, rompre la solitude, accompagner, répondre aux besoins. »*

De son côté, l'équipe des animateurs numériques de développement social (ANDS) de l'Agence départementale du pays de Brocéliande développe des interventions visant l'autonomisation numérique des habitant·e·s. Le principe pédagogique qui sous-tend leur participation à l'atelier est d'impulser une dynamique collective basée sur l'entraide mutuelle permettant à terme aux participant·e·s de se réunir en l'absence des ANDS.

Les ateliers numériques visent la formation informatique et le développement de la culture numérique des participant·e·s. Les ANDS peuvent aussi dépanner les équipements des participant·e·s et contribuer à leur appropriation. C'est en ce sens que les ateliers numériques pourraient constituer une ressource pour la relation e-administrative, telle qu'elle s'entend dans le Portrea. Au-delà de la tenue des ateliers, la médiathèque propose en permanence l'accès à des équipements informatiques et à une connexion internet. Elle apparaît également, à l'instar des lieux d'accueil de proximité que sont un grand nombre de bibliothèques et de médiathèques du territoire étudié, comme une ressource pour l'orientation et l'information des habitant·e·s en difficulté dans la relation e-administrative.

Les ateliers numériques : objectifs et offre de service

Au début du projet, il y a plus de deux ans, les ANDS venaient deux jeudis par mois pour des « ateliers thématiques ». Aujourd'hui les animateurs viennent une fois par mois. L'objectif est que les ANDS viennent de moins en moins souvent, pour que le groupe s'autonomise et que les ANDS se retirent :

Un des ANDS :

*« Au Département on n'est pas censés proposer une offre pérenne sur le territoire, on est censés pouvoir développer des actions qui vont ensuite fonctionner en autonomie. »*

Les autres jeudis du mois les participant-e-s se réunissent en autonomie et travaillent sur leurs problématiques et sur la rédaction d'un blog (tutoriels et lexique informatiques). La médiathécaire est présente si besoin mais l'objectif est que les participant-e-s s'entraident :

La médiathécaire :

*« Moi sur les ateliers autonomes je suis toujours là. Alors au départ je passais mon temps avec eux parce qu'ils avaient du mal à me laisser partir. Maintenant, tu vois, le dernier j'ai passé une heure avec eux et ils ont été tout seul pendant une heure. »*

*« Ils ont envie de se retrouver et ils bossent. Parfois ils sont morts de rire parce qu'ils y arrivent pas mais ils bossent réellement sur leurs problématiques. Ils vont mettre un peu de temps mais ça va bien bosser. Ça continue à alimenter le blog, la dernière fois ils ont travaillé là-dessus. »*

De plus, des « ateliers tablette » sont organisés tous les mois à la médiathèque à destination des « seniors », en partenariat avec la Communauté de communes, et sont co-animés par un bénévole et la médiathécaire.

En début d'année, les participant-e-s décident avec les ANDS des thèmes qui seront abordés pendant les ateliers. Les ateliers sont préparés par l'ANDS chargé de l'animation. Le thème et le déroulé des ateliers sont convenus en amont mais sont plus ou moins suivis, la discussion suit les questions, les envies et besoins des participant-e-s :

Un des ANDS :

*« Je vais leur indiquer quelques petites bases, les personnes vont essayer, discuter entre elles pour savoir et s'entraider et je vais apporter des compléments d'information ou des petits savoirs théoriques en plus. Je vais d'abord les laisser essayer. [...] J'ai une trame en tête mais je l'adapte en fonction des personnes. [...] Si j'ai pas vu certaines choses mais qu'on a digressé sur une autre thématique, tant pis, c'est que ça a intéressé le groupe, c'est le principal. »*

Les participant-e-s sont autonomes dans leur pratique informatique pendant les ateliers. L'animateur explique, montre et les participant-e-s essayent, posent des questions, s'entraident. Si besoin, l'animateur ou la médiathécaire peut aider individuellement.

Les ateliers ont lieu à la médiathèque le jeudi après-midi. Depuis le déconfinement de mai 2020, les participant-e-s peuvent y participer en présentiel ou à distance.

#### Le public : public visé et public effectif

Le public visé par les ANDS dans leurs actions en médiathèque est le public adulte souhaitant se perfectionner au numérique et qui est disposé à s'engager dans une démarche d'entraide mutuelle. Les publics en situation précaire et/ou éloignés du numérique sont ciblés par les ANDS dans le cadre d'autres offres proposées sur le territoire. Les ateliers sont ouverts à tou-te-s.

Le groupe de participant-e-s s'est formé assez rapidement, ce sont toujours les mêmes personnes qui viennent et la plupart vient depuis le début. Le groupe est composé de 8 à 9 personnes. Les



participant-e-s sont tou-te-s retraité-e-s, mais certaines personnes ont commencé les ateliers alors qu'elles n'étaient pas encore en retraite (période d'inactivité, de recherche d'emploi). Cette composition du groupe est sûrement liée au fait que les ateliers ont lieu un jeudi après-midi, les personnes en activité sont susceptibles de ne pas être disponibles.

Tou-te-s les participant-e-s que nous avons rencontré-e-s<sup>45</sup> participent aux ateliers pour se perfectionner, approfondir leurs connaissances en informatique. Ils et elles apprécient de participer aux ateliers parce qu'ils et elles souhaitent apprendre de nouvelles choses et aiment se retrouver :

Un participant :

*« à chaque fois j'apprends quelque chose donc je continue : des pratiques que je ne connaissais pas et qui facilitent les choses »*

Une participante :

*« c'est important [de se retrouver régulièrement] dans le cadre de la retraite. Ça permet d'échanger avec d'autres personnes »*

La plupart des participant-e-s est connectée et a un usage de l'informatique (consultation de mails, bureautique, consultation d'espace personnel, déclaration d'impôts...).

#### Les animateurs numériques et de développement social et la médiathécaire

Les ANDS appartiennent à la Mission numérique, du Service vie sociale de l'Agence départementale du pays de Brocéliande. L'un d'eux a fait un DEUST Usetic, a été animateur numérique dans un Espace Public Numérique pendant 2 ans avant de rejoindre l'Agence départementale comme animateur éducatif en 2012. Il a animé un Point 35 jusqu'en 2016 et est maintenant ANDS. L'autre membre de l'équipe des ANDS a fait un BPJEPS TIC et a été recruté à la sortie de sa formation comme animateur Ordi 35 par le département en 2010. Il a ensuite rejoint la nouvelle Agence départementale en 2017 et animait également un Point 35 avant de devenir ANDS en 2019.

Les animateurs cherchent à rendre l'apprentissage du numérique ludique :

Un animateur :

*« C'est soit apprendre à utiliser les mails pour apprendre à communiquer avec la famille, les enfants ; soit utiliser des jeux de vidéos, des jeux de cartes pour apprendre à utiliser la souris... »*

L'autre animateur :

*« Depuis quelques temps on sait que, quand on peut, l'utilisation de la culture, des médiathèques, des jeux vidéo, d'autres supports qui permettent à ces pratiques de s'installer dans la vie de tous les jours, ça contribue à leur autonomie et à la bonne gestion de l'informatique et d'internet. »*

La médiathécaire a fait un Master Usetic-Tef et un master en psycho-criminologie. Elle a travaillé dans un centre éducatif fermé où elle animait des ateliers autour des jeux vidéo. Elle a ensuite été recrutée comme animatrice multimédia dans un cyberspace situé dans une médiathèque. Elle est médiathécaire à Landujan depuis l'ouverture du lieu en 2015.

#### Perspective de l'offre

---

<sup>45</sup> Nous avons assisté à un atelier, nous en avons profité pour nous présenter ainsi que notre démarche. Plus tard, la médiathécaire a proposé aux participant-e-s de participer à des entretiens téléphoniques, elle nous a transmis les coordonnées des personnes intéressées. La trame des entretiens est disponible en annexe.

Les animateurs numériques souhaitent venir moins régulièrement à Landujan, et voir le groupe s'autonomiser complètement, avec toujours la présence de la médiathécaire.

La formule a été reproduite à St Méen le Grand en décembre : des ateliers numériques en médiathèque avec l'objectif d'autonomisation de l'offre, avec ici l'idée d'autonomiser la médiathécaire dans l'animation des ateliers, et non d'autonomiser le groupe.

#### 5.2.4 Le CarAVrac de l'Épicerie locale

Le projet d'une épicerie solidaire en pays de Brocéliande a été imaginé en 2016, le Département d'Ille-et-Vilaine a financé une étude de faisabilité et l'association loi 1901 l'ELFE (Épicerie Locale Favorisant l'Entraide) a été créée en février 2018. L'association est agréée Entreprise solidaire d'utilité sociale depuis 2019.

Les tournées de l'épicerie solidaire itinérante commencent en 2018 dans une caravane (la CarAVrac). A la suite de soucis techniques, la caravane est arrêtée fin 2019 et un car (le CarAVrac) prend le relais à partir de fin 2020.

La caravane a été achetée sur fonds propres, un crowdfunding (1 200 €) et une subvention publique de la DDCS ont permis d'acheter le matériel et l'épicerie. Pour l'achat du car, 3 communes ont participé (dont Iffendic et deux communes du Morbihan) à hauteur de 1 500 € en tout, le reste : participation de la Fondation du Luxembourg (10 000€), fonds privés (3 541 €) et crowdfunding (6 764€).

#### Un lieu ressource pour la relation e-administrative : objectifs et offre de service

L'objectif de l'épicerie solidaire itinérante est de « permettre à tou-te-s d'avoir accès à des produits alimentaires de qualité » (projet associatif). Elle offre la possibilité de bénéficier d'une réduction de 50% sur le prix des produits en vente ou d'utiliser des bons alimentaires (notamment délivrés par le CCAS d'Iffendic). Dans son projet, l'association affirme vouloir également « favoriser l'accès aux droits pour tou-te-s » et « lutter contre les inégalités d'accès au numérique. »

Le CarAVrac apparait comme une ressource pour la relation e-administrative à plusieurs titres. D'une part les bénévoles peuvent orienter, informer et aider les habitant-e-s dans leurs démarches administratives. D'autre part le CarAVrac propose un accès à des équipements informatiques (ordinateur, imprimante/scanner) et au réseau internet.

Le CarAVrac se déplace dans des communes du Morbihan et d'Ille-et-Vilaine (Paimpont, Iffendic, et St Gonlay et St Malon sur Mel sur demande).

Dans le car est aménagé un espace avec un bureau, deux sièges, un ordinateur et un accès wifi. L'espace n'est pas indiqué par une signalétique, mais est mentionné dans la brochure de présentation de l'épicerie itinérante. De même, l'accompagnement aux démarches e-administratives n'est pas mis en avant dans l'espace. C'est le fonctionnement de l'épicerie, fondé sur la confiance et le « vivre ensemble » (projet associatif) qui permet aux habitant-e-s de se sentir écouté-e-s et suffisamment à l'aise pour partager leurs difficultés e-administratives. Alors, les bénévoles les orientent, informent, aident ou leur proposent d'utiliser l'ordinateur :

Un des porteurs de projet :

*« C'est au fil des discussions. C'est le fonctionnement de l'épicerie qui est important : c'est fondé sur la confiance on ne demande de compte à personne, on prend le temps de discuter. Les gens discutent et puis au bout d'un moment ils disent « moi je galère avec ça », à ce moment on les*

*oriente ou on leur parle de l'aide aux démarches. L'objectif n'est pas de se substituer aux travailleurs sociaux, on fait du primo-accueil, on oriente, si besoin on aide aux démarches. »*  
Dans le projet associatif, à propos de l'aide d'urgence de 10€ : *« cette aide est exceptionnelle et nous invitons les personnes concernées à nous faire part de leurs difficultés, qu'elles soient administratives ou autres. »*

L'ELFE déclare adopter une posture d'« aller vers » en ciblant un public isolé, peu mobile, à l'occasion de leur venue à l'épicerie solidaire. Quand les bénévoles aident aux démarches, ils et elles déclarent privilégier une posture de « faire avec ».

#### Le public : public cible et public effectif

L'objectif de l'épicerie est d'offrir une alimentation de qualité à tou-te-s en mixant les usages et les publics. En proposant des réductions pour les plus précaires, le lieu souhaite toucher les plus isolé-e-s (les « adhérents aidé-e-s ») :

*Projet associatif : « L'objectif est de toucher des personnes qui ne veulent ou ne peuvent pas aller trouver de l'aide auprès des opérateurs ou services publics. »*

Mais l'association entend aussi s'adresser à des « adhérent-e-s solidaires » qui souhaitent avoir accès à une alimentation saine, locale, de qualité.

Des CCAS du territoire leur adressent des personnes, avec la possibilité d'utiliser les aides sociales accordées pour le CCAS d'Iffendic, pour faire des achats à l'épicerie.

En 2020, environ 134 personnes venaient faire leurs courses au CarAVrac chaque semaine, 37 foyers ont demandé à bénéficier de la réduction de 50%. L'association aurait accompagné une vingtaine d'adhérent-e-s dans leurs démarches administratives, elle oriente et informe aussi quotidiennement des personnes.

#### Les porteurs de projet

Le projet d'épicerie solidaire itinérante a été pensé par un couple originaire de Charente-Maritime ayant déménagé à Mauron (Morbihan) en 2014. Elle est assistante de service social et lui est moniteur-éducateur.

Pour un des porteurs du projet, le lien de confiance est primordial dans le service d'orientation et d'aide que l'épicerie propose :

*« Certaines personnes viennent demander de l'aide quand c'est moi, d'autres quand c'est ma compagne. Une fois ma compagne m'a dit « Mme X va revenir pour telle démarche », j'ai vu la personne arriver, elle a cherché ma compagne, ne l'a pas vu donc est repartie, alors que j'étais là moi. »*

#### Perspectives de développement de l'offre

L'association a pour projet de monter un deuxième car pour faire deux tournées : une dans le Morbihan et une en Ille-et-Vilaine. L'objectif à terme est aussi de pouvoir embaucher des salarié-e-s, dans une logique d'insertion.

### 5.3 Points d'appui pour la structuration de l'offre d'aide e-administrative

Dans le cadre de ce Portrea au pays de Brocéliande, nous avons considéré que **les ressources pour la relation e-administrative s'inscrivent dans un continuum** allant de l'accès à l'information sur les droits à l'aide et l'accompagnement dans les démarches, et comprenant également les offres d'accès aux équipements et aux réseaux et les actions de formation et/ ou de développement des compétences informatiques et numériques (voir partie 3).

Il était donc attendu que les projets et les pratiques dont rendent compte les monographies soient hétérogènes, comme le sont les publics concernés et touchés par l'offre des structures étudiées : leur niveau d'habilité numérique, leur âge et leur situation sociale, les motifs du recours à l'offre et les ressorts de l'engagement dans l'accompagnement ou la formation relèvent de différents types de situations et de besoins.

Si la diversité des structures et/ou des actions étudiées ne permet pas d'établir des comparaisons entre elles, les monographies offrent néanmoins différents points d'appui pour penser les enjeux de structuration de l'offre d'aide e-administrative à l'échelle d'un territoire.

#### 5.3.1 La localisation des lieux ressources : proximité et diversité

Pour chacune des structures étudiées, **la proximité spatiale avec la ressource apparaît comme un facteur important de constitution du public** : les usagers habitant généralement la commune où est située la ressource ou une commune voisine. Mais les monographies indiquent que **les représentations qu'ont les personnes du lieu où est située la ressource, et la réputation qu'il acquiert** (par la bouche à oreille notamment) interviennent également dans les trajectoires des publics vers les lieux ressources.

Les ressources pour la relation e-administrative que nous avons étudiées se situent **dans des lieux proposant par ailleurs un ou plusieurs autres types de services** (l'épicerie solidaire, la médiathèque, l'agence postale communale, l'espace France service). Les pratiques socio-spatiales des habitant-e-s (fréquenter la médiathèque, se rendre au marché ou à l'agence postale) et l'usage qu'ils et elles ont par ailleurs des équipements et des services publics sont susceptibles de leur faire rencontrer l'offre d'aide e-administrative.

Le besoin déjà connu de proximité des ressources pour les personnes en besoin d'aide e-administrative souligne **l'enjeu de la répartition-localisation** de celles-ci sur le territoire (à quelle distance est située l'offre ?). Mais les observations réalisées dans le cadre des monographies indiquent que **le maillage du territoire pourrait aussi être jaugé au regard d'un enjeu de répartition-diversification** : dans quels types de lieux sont situés les ressources ? par quel type de public sont fréquentés ces lieux ?

#### 5.3.2 Prendre en compte l'activité effective des lieux et des acteurs dans la qualification de la ressource

Au-delà de l'identité du lieu, les monographies indiquent que **la qualification d'une ressource e-administrative (en quoi, pour quoi et pour qui est-elle ressource ?) ne peut pas être déduit de l'intitulé d'un lieu** : la place occupée par l'aide e-administrative dans l'activité de la structure et les pratiques des acteurs concernés par l'accueil ou l'accompagnement des publics y contribuent également.

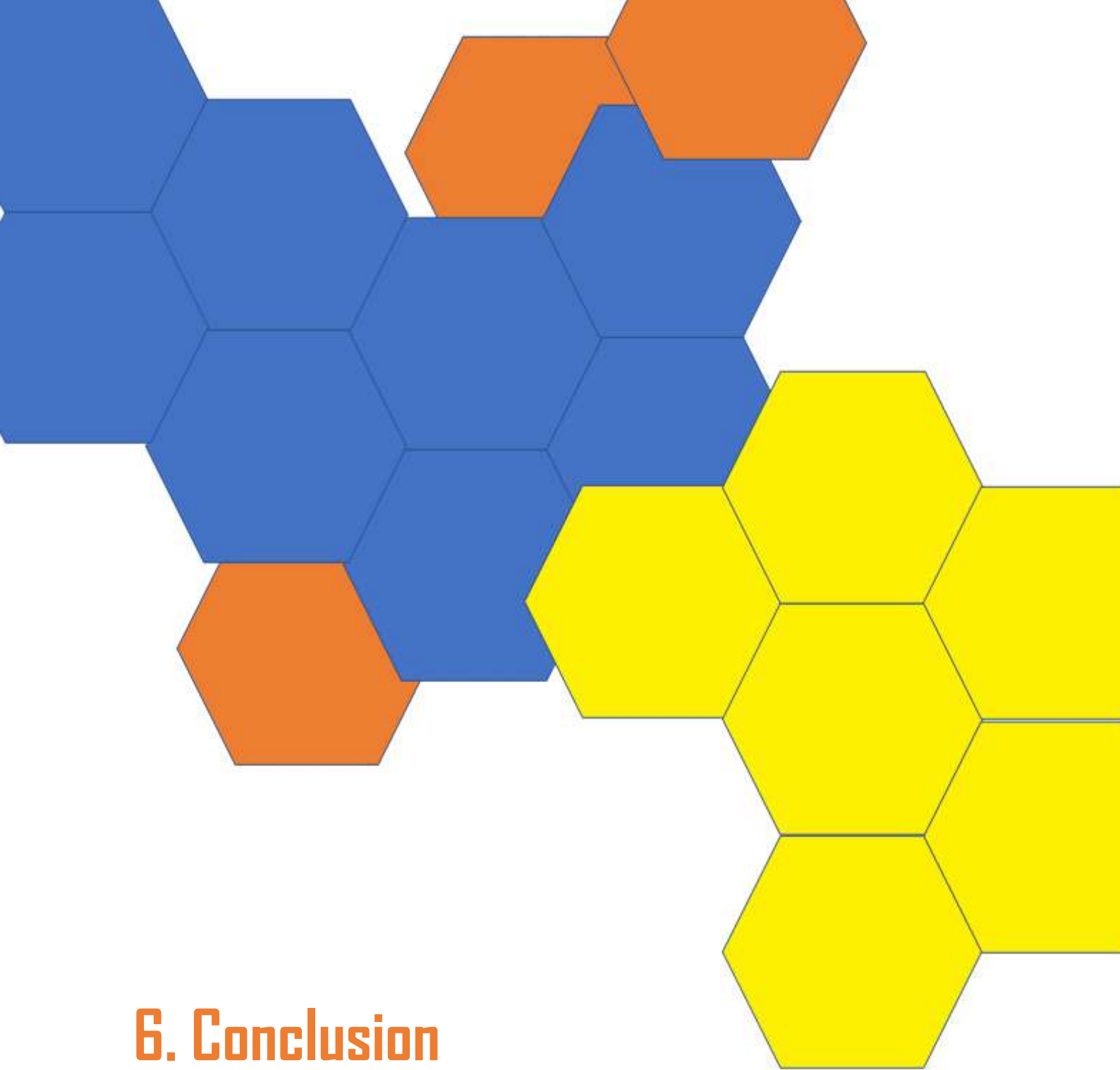
Ainsi, dans les structures étudiées, **l'offre d'aide e-administrative peut être présentée comme le service principal ou se dévoiler comme une possibilité** - ou une opportunité - dans le cadre de l'activité

de la structure. Il existe donc différentes modalités d'activation de la ressource, selon qu'une personne se rend dans une structure pour y être aidée, ou qu'elle se voit proposer une aide à l'occasion de son contact avec la structure.

De manière connexe, nous notons que dans les structures observées **le paradigme en matière de relation aux publics peut être celui de l'aide ponctuelle**, limitée dans le temps, **ou celui de l'établissement du lien dans la durée**, voire de la fidélisation d'un public. Les professionnel-le-s interviennent également sur la définition de l'aide apportée, selon qu'ils et elles considèrent devoir répondre à une demande exprimée par l'utilisateur, ou avoir à évaluer la situation de la personne et rechercher d'éventuelles formes de non-recours.

Enfin, **les pratiques des professionnel-le-s jouent un rôle important dans la qualification de la ressource e-administrative** : Les compétences (appareillées dans un cadre professionnel) et les dispositions (acquises dans un cadre personnel ou attribuables à des traits personnels/ individuels) des acteurs contribuent à la définition de l'offre d'aide e-administrative telle qu'elle est *effectivement* mise en œuvre, et telle qu'elle est identifiée par les publics.

Pour illustrer ce dernier point nous pouvons également évoquer nos rencontres avec les secrétaires de mairie d'une des Communauté de communes dans le cadre du Portrea : pour l'information sur les droits et les opérateurs de droit qu'on est susceptible d'y trouver, toutes les mairies constituent des ressources pour la relation e-administrative. Néanmoins les compétences et les pratiques des agents diffèrent d'une mairie à l'autre. Ainsi une secrétaire de mairie est devenue « experte » du site ANTS, quand un autre ne réalise aucune démarche sur ordinateur, « *par principe et par prudence* ». Ces différenciations dans l'aide qu'on peut effectivement trouver dans les mairies ne fait l'objet d'aucune communication : elle repose sur l'activité de l'agent et n'est connue qu'à travers l'expérience qu'en ont les usagers.



## 6. Conclusion

Sur l'ensemble des 3 comcom, ce sont plus de **30% des personnes âgées de plus de 15 ans, et non scolarisées, qui sont fortement exposées à un risque de fragilité socio numérique**, et potentiellement en difficulté pour réaliser seules des démarches en ligne ; ce sont par ailleurs **plusieurs centaines de personnes qui sont fortement exposées, de par leur situation sociale, à la nécessité de réaliser régulièrement des démarches administratives** - ce chiffre étant, comme nous l'avons vu, largement sous-évalué en raison des données, limitées, que nous avons pu utiliser. De fait, aujourd'hui, ce sont tous les usagers des services administratifs (qu'ils soient d'administration d'Etat, de collectivités locales ou des organismes de sécurité sociale) qui sont exposés à des exigences numériques. Nous n'avons insisté que sur celles et ceux, connu·e·s par des bases de données accessibles, et dont la situation indiquait la nécessité de réaliser de manière régulière, des démarches en ligne ; à la différence de démarches ponctuelles portant sur une seule demande (carte grise, permis de conduire, etc.).

**Face à ces besoins, des ressources existent sur le territoire mais elles sont très localisées**, et entraînent un besoin de déplacement, et donc une *exigence de mobilité* pour les habitant.e.s.<sup>46</sup> Dans leur diversité, ces ressources répondent toutes à l'enjeu d'une lutte contre le non-recours, par une facilitation de l'accès aux droits numérisés. Mais elles le font sur des modes très différenciés, et pour des publics différents :

- parce que les publics en demande et/ou en besoin d'aide e-administrative sont hétérogènes (âge, situation sociale, niveau d'habilité numérique, etc.) et ne fréquentent pas les mêmes lieux ni n'ont de contact avec les mêmes types d'acteurs ;
- parce que les besoins et les demandes sont de différentes natures : besoin ou demande d'information, d'explication, de réassurance, d'assistance, etc., et n'appellent pas le même type d'accueil, d'accompagnement, d'intervention.
- parce que les structures et les acteurs qui participent de l'aide e-administrative s'inscrivent dans des secteurs différents - travail social, éducation populaire, lecture publique, collectivités locales, etc. Leurs histoires, leurs projets, leurs pratiques se matérialisent dans différentes manières de concevoir et de mettre en œuvre l'aide e-administrative.

Autrement dit, si une grande diversité de structures et d'acteurs concourent à l'offre d'aide e-administrative sur le territoire de Brocéliande, c'est à des échelles différentes, sans partager les mêmes cadres de coopération ni toujours disposer d'une réelle visibilité sur l'action des uns et des autres. **Prendre en compte la diversité des situations et des besoins de personnes confrontées à des difficultés e-administrative rend nécessaire la structuration de l'aide e-administrative à l'échelle des territoires et donc l'articulation des offres et des acteurs.**

Une telle perspective suppose alors de **se mettre en capacité de pouvoir préciser sur quel(s) segment(s) d'offre les ressources sont positionnées**, afin de les rendre visibles et lisibles pour tous les partenaires concernés : *en quoi un lieu est-il ressource, pour quoi, par qui et pour qui ?*

Nous avons, dans le cadre de ce Portrea, réalisé un recensement des ressources selon une typologie de situations-problèmes potentiellement vécues par les usagers. La partie qualitative de l'enquête (les monographies) a montré à la fois l'intérêt (prendre en charge l'étendue de cas de figures et la diversité des acteurs concernés) et les limites de cette approche : la réalité et l'effectivité de l'offre ne peuvent entièrement se déduire de l'identité du lieu où elle se déploie (une mairie, un EPN, une bibliothèque, etc) mais dépend aussi des compétences et des pratiques effectivement présentes dans ce lieu. Il importe que les partenaires concernés puissent par la suite affiner cette typologie au regard des constats et des besoins qui émergeront du travail commun.

Enfin, la structuration de l'offre d'aide e-administrative suppose également de **situer les différentes ressources au regard des enjeux d'inclusion numérique**. La stratégie nationale pour un numérique inclusif<sup>47</sup> a proposé de distinguer différents niveaux de l'accompagnement. Au premier niveau, le traitement des « urgences numériques » renvoie à l'assistance fournie aux personnes en situations de blocage dans une démarche administrative. Au second niveau, « l'inclusion numérique » est définie comme un « besoin » des personnes demandeuses d'aide numérique, et comme un niveau d'accompagnement visant la mise en « autonomie numérique progressive ». Le troisième niveau est

---

<sup>46</sup> Cet aspect constitue un effet en retour de la dématérialisation : celle-ci s'est développée en substituant un mode de la disponibilité, en ligne et à distance, à la proximité physique et ses capacités de résolution des problèmes et d'entente des demandes. Les personnes ne disposant pas des capacités numériques nécessaires doivent donc trouver des lieux possédant un accueil physique pour le faire.

<sup>47</sup> [https://rapport-inclusion.societenumerique.gouv.fr/rapport\\_numerique\\_inclusif.pdf](https://rapport-inclusion.societenumerique.gouv.fr/rapport_numerique_inclusif.pdf)

celui de la « montée en compétences numériques » qui vise « l'appropriation numérique » et « une autonomie durable ».

**Le positionnement des ressources du territoire selon ces différents niveaux est lui aussi fondamental.** Parce que les objectifs poursuivis sont différents, et parce qu'ils appellent des pratiques, des temporalités, des espaces et des supports qui sont eux aussi très différenciés. Qui plus est, il est important de signaler que la possibilité d'orienter les publics porteurs d'une urgence numérique vers l'acquisition d'une l'autonomie e-administrative n'est en rien mécanique. Une enquête menée sur 3 territoires bretons, auprès de lieux de médiation numérique, montre au contraire que certains publics en demande d'aide e-administrative ne sont pas nécessairement disposés à s'engager dans un processus de « formation »<sup>48</sup>.

Comme le montrent les démarches mises en place autour et à partir des cartographies d'acteurs au niveau local, **parvenir à établir la liste des ressources disponibles afin d'en faciliter le repérage** sur un territoire donné facilite l'interconnaissance des acteurs et constitue un premier pas indispensable, qui elle en appelle toujours un second : la mise en réseau, l'établissement de liens entre acteurs, et la définition de problématiques communes à l'échelle du territoire.

---

<sup>48</sup> Voir le rapport de cette enquête, « *Lieux et acteurs de la médiation numérique : quels impacts des demandes d'aides e-administrative sur l'offre et les pratiques de médiation ?* » sur le site du LabAcces : <http://www.labacces.fr/?Rapport>



# 7. Annexes :

## 7.1 Note méthodologique du Portrea

La note méthodologique du Portrea présentant notamment l'indicateur de vulnérabilité e-administrative a été publiée en juillet 2020 et est disponible sur le site du LabAccès : [http://www.labacces.fr/?Rapport/download&file=LabAcces\\_Note\\_methodo\\_Portrait\\_juillet2020\\_DIF.pdf](http://www.labacces.fr/?Rapport/download&file=LabAcces_Note_methodo_Portrait_juillet2020_DIF.pdf)

## 7.2 Tableau Excel de localisation et qualification des lieux ressources - dimension 4 de l'indicateur de vulnérabilité e-administrative

Le recueil de données concernant les lieux et acteurs ressources pour la relation e-administrative du pays de Brocéliande réalisé dans le cadre de ce Portrea est disponible en ligne sur le site du LabAccès (format excel) : <https://www.labacces.fr/?PagePrincipale>

## 7.3 Présentation des données par communes

Nous proposons ici, **pour chaque commune** des trois Communautés de communes :

- Le score de fragilité socio- numérique (données et calcul)
- Le score d'exposition aux exigences numériques (données et calcul)
- Les différentes données d'intérêt non retenues dans le calcul des scores
- Le nombre de ressources pour la relation e-administrative selon :
  - le type de lieu où elles se trouvent ;
  - selon les porteurs identifiés ;
  - selon leurs conditions financières et de prise de RDV
  - selon des critères d'accessibilité de fréquence et de tranches horaires

7.3.1 Communes de la Communauté de communes de Brocéliande

**Communauté de communes de Brocéliande : Scores de fragilité socio- numérique (données et calcul)**

Commune	Part de la population sans <b>Aucun diplôme</b> ou au plus un BEPC, brevet des collèges ou DNB	Population non scolarisée de 15 ans ou plus	Personnes sans aucun diplôme ou au plus un BEPC, brevet des collèges ou DNB (Sans DIP)	Population + 65 ans <b>Variable 1</b>	Sans DIP + 65 ans	Sans DIP - 65 ans <b>Variable 2</b>	<b>Score</b>
Source / Calcul	INSEE Diplomes-Formation en 2016. Par commune.	INSEE Diplomes-Formation en 2016. Par commune	Multiplication pourcentage sans diplôme par population non scolarisée de 15 ans ou plus	INSEE Evolution structure population. 2016 *	INSEE : Diplômes- Formation en 2016. Par commune.*	Soustraction nombre personnes sans diplôme de plus 65 ans du nombre personnes sans diplôme	<b>Somme Variable 1 et 2</b>
Bréal-sous-Montfort	18,2%	4 127	$\frac{751}{(4\ 127 \times 18,2)/100} = 751,114$	734	407	$751 - 407 = 344$	<b>1077</b>
Maxent	26%	1 045	271	255	164	107	<b>362</b>
Monterfil	22,3%	862	192	191	109	83	<b>274</b>
Paimpont	28,8%	1 256	361	393	241	120	<b>513</b>
Plélan-le-Grand	31,5%	2 835	893	863	603	290	<b>1154</b>
Saint-Péran	19,7%	267	52	40	28	24	<b>64</b>
Saint-Thurial	23,1%	1 464	338	216	134	204	<b>420</b>
Treffendel	18,1%	823	148	123	90	58	<b>181</b>
Total CC	23,4625%		3006	2815	1775	1231	<b>4046</b>
EPCI	23,7%	12677	3004				

\*Somme population Hommes et Femmes

**Communauté de communes de Brocéliande : Score d'exposition aux exigences numériques (données et calcul)**

Commune	Pop 15-64 ans (2016)	Chômeurs 15-64 ans (2016) <b>Variable 1</b>	Taux chômage (2016)	Dépendance prestations		Minima sociaux			Total MS <b>Variable 2</b>	<u>Score</u>
				50%	100%	AAH	RSA	PPA		
Source/ calcul	INSEE Population	INSEE Chiffres détaillés comparateurs de territoire	INSEE Chiffres détaillés comparateurs de territoire	CAFDATA données 2018		CAFDATA données 2018			Somme 3 minima sociaux	<u>Somme Variable 1 et 2</u>
				50%	100%	AAH	RSA	PPA		
Bréal-sous-Montfort	3815	190	6,1	71	44	51	36	246	333	<b>523</b>
Maxent	878	59	8,2	20	8	12	11	45	68	<b>127</b>
Monterfil	767	45	7,4	8		6	9	23	38	<b>83</b>
Paimpont	969	72	10,1	71	41	36	38	57	131	<b>203</b>
Plélan-le-Grand	2195	188	10,7	84	33	47	38	156	241	<b>429</b>
Saint-Péran	247	12	6	7		6		12	18	<b>30</b>
Saint-Thurial	1372	74	6,6	32	17	25	14	65	104	<b>178</b>
Treffendel	817	58	8,7	12		11		50	61	<b>119</b>
Total CC	11060	698		305	143	194	146	654	994	<b>1692</b>
EPCI			7,8	305	154	194	164	654	1012	
	6,30%									

**Communauté de communes de Brocéliande : Autres variables d'intérêt**

<b>Libellé géographique</b>	<b>Population (2016)</b>	<b>Pop 75-89 ans (2016)</b>	<b>Pop 90 ans ou + (2016)</b>	<b>Pop 65-79 ans vivant seule (2016)</b>	<b>Pop 80 ans ou + vivant seule (2016)</b>
	INSEE Population	INSEE Population par grandes tranches d'âges	INSEE Population par grandes tranches d'âges	INSEE Chiffres détaillés - Couples - Familles - Ménages	INSEE Chiffres détaillés - Couples - Familles - Ménages
Bréal-sous-Montfort	5973	250	18	108	68
Maxent	1469	104	32	40	33
Monterfil	1310	78	9	21	25
Paimpont	1689	195	25	72	43
Plélan-le-Grand	3892	433	56	138	113
Saint-Péran	407	20	1	5	7
Saint-Thurial	2069	97	11	35	28
Treffendel	1257	61	11	25	21
Total CC	18066	1237	162	444	339
EPCI			1400		782

**Communauté de communes de Brocéliande : nombre de ressources pour la relation e-administrative selon le lieu où elles se trouvent**

	Total	Espaces culturels (bibliothèques, médiathèques, centre culturel...)	Sièges de CC	Mairies	Centres action sociale (CDAS ou CCAS dans bâtiment différent de la mairie)	Lieux d'accueil d'enfants et de jeunes (ALSH, espaces jeunes, SIJ, RIPAME, écoles)	Agence postale communale	EFS, MSAP	Autres lieux proposant des services publics (centre des finances publiques, gendarmerie, Agence dptale)	Locaux d'associations de solidarité	Autres lieux (commerces, salles et locaux municipaux, à domicile, espace public etc)
Pays de Brocéliande	465	85	52	145	13	17	7	30	12	28	76
CCB	101	23	9	33	0	2	0	0	0	12	22
Bréal sous Montfort	12	2		9							1
Maxent	10	6		3							1
Monterfil	11	7		3							1
Paimpont	9			4							5
Plélan le Grand	36	2	9	5		2			12		6
Saint Péran	4			3							1
Saint Thurial	8	3		3							2
Treffendel	11	3		3							5

**Communauté de communes de Brocéliande : nombre de ressources pour l'aide aux démarches e-administratives selon les porteurs identifiés**

	Total	Communes	Intercommunalités	Conseil départemental	Organismes sociaux	Région	Etat	Services thématiques <sup>49</sup>	Associations	Entreprises, particuliers	Autres
Pays de Brocéliande	141	62	18	9	11	1	2	15	20	2	1
CCB	27	10	6	2	1	0	0	3	4	1	0
Bréal sous Montfort	3		2	1	0						
Maxent	2	2									
Monterfil	3	3			0						
Paimpont	2	1							1		
Plélan le Grand	12	1	4	1	1			3	2		
Saint Péran	1	1									
Saint Thurial	2	1							1		
Treffendel	2	1								1	

<sup>49</sup> Par services thématiques nous entendons des services qui s'adressent à une certaine partie de la population (comme le CLIC) ou qui sont spécialisés dans un type d'aide (ex CIDFF, ADIL). Ces structures n'appartiennent pas aux collectivités ou à l'Etat (elles peuvent néanmoins être financées par eux) mais n'ont pas le statut d'association.

**Communauté de communes de Brocéliande : nombre de ressources pour la relation e-administrative selon leurs conditions financières et de prise de RDV**

	Total	Conditions financières			Conditions de prise de RDV			
		Ressources gratuites	Ressources payantes	Non renseigné	Ressources accessibles sans RDV ni inscription	Ressources accessibles sur RDV avec inscription possible sur place	Ressources accessibles sur RDV avec inscription seulement possible à distance (téléphone ou internet)	Non renseigné
Pays de Brocéliande	465	366	38	61	246	65	63	91
CCB	101	80	9	12	49	15	12	25
Bréal sous Montfort	12	9		3	6	3		3
Maxent	10	9		1	5	2		3
Monterfil	11	10		1	6	2		3
Paimpont	9	7	1	1	7		1	1
Plélan le Grand	36	28	6	2	14	6	10	6
Saint Péran	4	3		1	3			1
Saint Thurial	8	6		2	4	1		3
Treffendel	11	8	2	1	4	1	1	5

**Communauté de communes de Brocéliande : nombre de ressources pour la relation e-administrative  
selon des critères d'accessibilité de fréquence et de tranches horaires**

	Total	Fréquence						Tranches horaires				
		accessibles moins d'une journée par semaine	accessibles 1 journée par semaine	accessibles 2 à 3 journées par semaine	accessibles plus de 3 journées par semaine	accessibles ponctuellement	NR*	accessibles seulement pendant les horaires de bureau	accessibles hors horaires de bureau moins d'une fois par semaine	accessibles hors horaires de bureau une fois par semaine	accessibles hors horaires de bureau plus d'une fois par semaine	NR*
Pays de Brocéliande	465	64	37	68	193	15	88	190	12	77	84	102
CCB	101	10	6	15	43	6	21	29	6	14	21	31
Bréal sous Montfort	12			7	3		2	5		3	2	2
Maxent	10				5	2	3	1		1	4	4
Monterfil	11		1		6	1	3	3		1	3	4
Paimpont	9		3		5		1		3	3	2	1
Plélan le Grand	36	9		7	14	2	4	17	1		8	10
Saint Péran	4				3		1	1	2			1
Saint Thurial	8		1		4	1	2	1		3	1	3
Treffendel	11	1	1	1	3		5	1		3	1	6

\* non renseigné



**Communauté de communes de St Méen Montauban :**  
**Scores de fragilité socio- numérique (données et calcul)**

7.3.2 Communes de la Communauté de communes de St Méen-Montauban

Commune	Part de la population sans <b>Aucun diplôme</b> ou au plus un BEPC, brevet des collèges ou DNB	Population non scolarisée de 15 ans ou plus	Personnes sans aucun diplôme ou au plus un BEPC, brevet des collèges ou DNB (Sans DIP)	Population + 65 ans <b>Variable 1</b>	Sans DIP + 65 ans	Sans DIP - 65 ans <b>Variable 2</b>	<b>Score</b>
Source/ calcul	INSEE Diplomes-Formation en 2016. Par commune.	INSEE Diplomes-Formation en 2016. Par commune	Multiplication pourcentage sans diplôme par population non scolarisée de 15 ans ou plus	INSEE Evolution structure population. 2016 *	INSEE : Diplômes- Formation en 2016. Par commune.*	Soustraction nombre personnes sans diplôme de plus 65 ans du nombre personnes sans diplôme	<b>Somme Variable 1 et 2</b>
Bléruais	32,90%	76	$76 \times 32,90 / 100 = 25,004$	18	14	$25 - 14 = 11$	<b>29</b>
Boisgervilly	28,7%	1 132	324	197	148	176	<b>372</b>
La Chapelle du Lou du Lac	18,4%	639	117	75	50	67	<b>142</b>
Le Crouais	23,8%	378	90	54	41	49	<b>103</b>
Gaël	30,5%	1 198	365	301	224	141	<b>443</b>
Irodouër	23,9%	1 467	350	263	177	173	<b>436</b>
Landujan	21,5%	665	143	102	65	78	<b>180</b>
Médréac	29,9%	1 310	392	353	267	125	<b>479</b>
Montauban-de-Bretagne	28%	4 084	1143	1104	739	404	<b>1509</b>
Muel	27,3%	626	171	145	100	71	<b>217</b>
Quédillac	28,2%	837	236	199	134	102	<b>301</b>
Saint-Malon-sur-Mel	24,9%	421	105	77	50	55	<b>132</b>
Saint-Maugan	26%	371	96	69	44	52	<b>121</b>
Saint-Méen-le-Grand	40,2%	3 532	1419	1274	873	546	<b>1820</b>
Saint-Onen-la-Chapelle	27,4%	817	224	150	115	109	<b>259</b>
Saint-Pern	26,9%	707	190	205	119	71	<b>276</b>
Saint-Uniac	22%	350	77	56	37	40	<b>96</b>
Comcom	25,17%	18609	5467	4642	3196	2271	<b>6913</b>
EPCI	29,4%		5471				

\*Somme population Hommes et Femmes

## Communauté de communes de St Méen Montauban : Scores d'exposition aux exigences numériques (données et calcul)

Commune	Pop 15-64 ans (2016)	Chômeurs 15-64 ans (2016) <b>Variable 1</b>	Taux chômage (2016)	Dépendance prestations		Minima sociaux			Total MS <b>Variabl e 2</b>	<b>Score</b>
				50%	100%	AAH	RSA	PPA		
Source/ calcul	INSEE Population	INSEE Chiffres détaillés comparateurs de territoire	INSEE Chiffres détaillés comparateurs de territoire	CAFDATA données 2018		CAFDATA données 2018			Somme 3 minima sociaux	<b>Somme Variable 1 et 2</b>
				50%	100%	AAH	RSA	PPA		
Bléruais	68	2	3,5							<b>2</b>
Boisgervilly	1043	57	6,8	18	13	18	7	40	65	<b>122</b>
La Chapelle du Lou du Lac	626	37	7	7				29	29	<b>66</b>
Le Crouais	365	8	2,7					16	16	<b>24</b>
Gaël	1005	87	10,9	56	35	25	25	62	112	<b>199</b>
Irodouër	1337	108	9,9	26	8	21	10	66	97	<b>205</b>
Landujan	629	27	5,4	11	5	10		28	38	<b>65</b>
Médréac	1083	66	7,6	30	18	22	16	63	101	<b>167</b>
Montauban-de-Bretagne	3481	186	6,9	108	63	74	27	189	290	<b>476</b>
Muel	548	37	8,4	19	13	12	11	28	51	<b>88</b>
Quédillac	711	44	7,8	19	12	9	7	34	50	<b>94</b>
Saint-Malon-sur-Mel	366	35	11,8	19	10	17	9	18	44	<b>79</b>
Saint-Maugan	348	16	6,2						0	<b>16</b>
Saint-Méen-le-Grand	2527	210	11,1	150	2	101	59	187	347	<b>557</b>
Saint-Onen-la-Chapelle	771	42	6,8	11	7	10	8	21	39	<b>81</b>
Saint-Pern	592	31	7	13	7	10	7	22	39	<b>70</b>
Saint-Uniac	333	22	8,3	6		9		14	23	<b>45</b>
Comcom	15833	1014	7,53	493	193	338	186	817	1341	<b>2355</b>
EPCI						347	196	832	1375	

## Communauté de communes de St Méen Montauban : Autres données d'intérêt

Libellé géographique	Population (2016)	Pop 75-89 ans (2016)	Pop 90 ans ou + (2016)	Pop 65-79 ans vivant seule (2016)	Pop 80 ans ou + vivant seule (2016)
	INSEE Population	INSEE Population par grandes tranches d'âges	INSEE Population par grandes tranches d'âges	INSEE Chiffres détaillés -Couples- Familles -Ménages	INSEE Chiffres détaillés -Couples- Familles -Ménages
Bléruais		10	0	4	1
Boisgervilly		95	8	37	32
La Chapelle du Lou du Lac		20	5	14	8
Le Crouais		20	0	15	5
Gaël		123	21	42	45
Irodouër		120	7	48	39
Landujan		55	2	15	17
Médréac		174	20	50	47
Montauban-de-Bretagne		496	79	156	153
Muel		54	7	28	25
Quédillac		93	14	31	44
Saint-Malon-sur-Mel		30	1	10	10
Saint-Maugan		28	4	13	9
Saint-Méen-le-Grand		675	145	166	185
Saint-Onen-la-Chapelle		65	6	23	16
Saint-Pern		83	25	19	14
Saint-Uniac		20	1	7	2
Comcom		2160	346	678	652
EPCI			<b>2507</b>		1330
			9,50%		

**Communauté de communes de St Méen Montauban : nombre de ressources pour la relation e-administrative selon le lieu où elles se trouvent**

	Total	Espaces culturels (bibliothèques, médiathèques, centre culturel...)	Sièges de CC	Mairies	Centres action sociale (CDAS ou CCAS dans bâtiment différent de la mairie)	Lieux d'accueil d'enfants et de jeunes (ALSH, espaces jeunes, SIJ, RIPAME, écoles)	Agence postale communale	EFS, MSAP	Autres lieux proposant des services publics (centre des finances publiques, gendarmerie, Agence postale)	Locaux d'associations de solidarité	Autres lieux (commerces, salles et locaux municipaux, à domicile, espace public etc)
Pays de Brocéliande	465	85	52	145	13	17	7	30	12	28	76
CCSMM	244	49	11	83	2	15	3	30	5	6	40
Bléruais	3			3							
Boisgervilly	11	4		5			1				1
Gaël	10	4		3							3
Irodouer	14	4		9		1					
La Chapelle du Lou du Lac	8	1		5							2
Landujan	13	9		3							1
Le Crouais	7	1		5							1
Médréc	13			10		2					1
Montauban de Bretagne	52	5	11	9		10			5		12

Muel	13	4		8							1
Quédillac	10	4		1	2						3
Saint Malon sur Mel	6			5							1
Saint Maugan	4			2							2
Saint Méen le Grand	56	5		4		2		30		6	9
Saint Onen la Chapelle	10	6		3							1
Saint Pern	8	2		4			2				
Saint Uniac	6	0		4							2

**Communauté de communes de St Méen Montauban : nombre de ressources pour l'aide aux démarches e-administratives selon les porteurs identifiés**

	Total	Communes	Intercommunalités	Conseil départemental	Organismes sociaux	Région	Etat	Services thématiques <sup>50</sup>	Associations	Entreprises, particuliers	Autres
Pays de Brocéliande	141	62	18	9	11	1	2	15	20	2	1
CCSMM	76	41	9	4	3	1	1	8	8	1	0
Bléruais	1	1									
Boisgervilly	3	3									
Gaël	3	2							1		
Irodouer	5	3	1	1							
La Chapelle du Lou du Lac	2	2									
Landujan	2	2									
Le Crouais	2	2									
Médréac	5	4							1		
Montauban de Bretagne	17	4	4	1	1		1	2	3	1	
Muel	4	3		1							
Quédillac	2	2									
Saint Malon sur Mel	2	2									
Saint Maugan	1	1									
Saint Méen le Grand	21	4	4	1	2	1		6	3		
Saint Onen la Chapelle	2	2									
Saint Pern	3	3									
Saint Uniac	1	1									

<sup>50</sup> Par services thématiques nous entendons des services qui s'adressent à une certaine partie de la population (comme le CLIC) ou qui sont spécialisés dans un type d'aide (ex CIDFF, ADIL). Ces structures n'appartiennent pas aux collectivités ou à l'Etat (elles peuvent néanmoins être financées par eux) mais n'ont pas le statut d'association.

**Communauté de communes de St Méen Montauban : nombre de ressources pour la relation e-administrative  
selon leurs conditions financières et de prise de RDV**

	Total	Conditions financières			Conditions de prise de RDV			
		Ressources gratuites	Ressources payantes	Non renseigné	Ressources accessibles sans RDV ni inscription	Ressources accessibles sur RDV avec inscription possible sur place	Ressources accessibles sur RDV avec inscription seulement possible à distance (téléphone ou internet)	Non renseigné
Pays de Brocéliande	465	366	38	61	246	65	63	91
CCSMM	244	188	24	32	140	38	27	39
Bléruais	3	3			3			
Boisgervilly	11	10		1	9	1		1
Gaël	10	7		3	5	1		4
Irodouer	14	12		2	10	3		1
La Chapelle du Lou du Lac	8	6	1	1	6		1	1
Landujan	13	9		4	7	1		5
Le Crouais	7	5	1	1	6			1
Médréac	13	11	1	1	10	2		1
Montauban de Bretagne	52	34	9	9	22	14	5	11
Muel	13	12		1	9	2		2
Quédillac	10	4	5	1	5	4		1
Saint Malon sur Mel	6	5		1	5			1

Saint Maugan	4	2	1	1	2		1	1
Saint Méen le Grand	56	46	6	4	24	7	20	5
Saint Onen la Chapelle	10	9		1	6	2		2
Saint Pern	8	8			7	1		
Saint Uniac	6	5		1	4	0		2



**Communauté de communes de St Méen Montauban : nombre de ressources pour la relation e-administrative  
selon des critères d'accessibilité, de fréquence et de tranches horaires**

	Total	Fréquence						Tranches horaires				
		accessibles moins d'une journée par semaine	accessibles 1 journée par semaine	accessibles 2 à 3 journées par semaine	accessibles plus de 3 journées par semaine	accessibles ponctuellement	NR*	accessibles seulement pendant les horaires de bureau	accessibles hors horaires de bureau moins d'une fois par semaine	accessibles hors horaires de bureau une fois par semaine	accessibles hors horaires de bureau plus d'une fois par semaine	NR*
Pays de Brocéliande	465	64	37	68	193	15	88	190	12	77	84	102
CCSMM	244	40	16	30	107	5	46	97	6	48	44	49
Bléruais	3			3				3				
Boisgervilly	11	1		3	6		1	1		6	3	1
Gaël	10				4		6	1		3	1	5
Irodouer	14	3		5	4		2	8		4	1	1
La Chapelle du Lou du Lac	8				6	1	1			1	4	1
Landujan	13	4		3	1	1	4	7			2	4
Le Crouais	7	0		1	5		1	3		3		1
Médréac	13	1	2	2	7		1	1		6	5	1
Montauban de Bretagne	52	5	6	9	15	2	15	24		3	8	17

Muel	13	3			9		1	5		6	1	1
Quédillac	10	1		1	6		2	2		2	4	2
Saint Malon sur Mel	6				5		1	3	2			1
Saint Maugan	4				3		1	2			1	1
Saint Méen le Grand	56	21	6	3	19	1	6	31	2	6	10	7
Saint Onen la Chapelle	10		1		6		3	4		3		3
Saint Pern	8	1			7			2	2		4	
Saint Uniac	6	0	1		4		1			4		2

\* Non renseigné

### 7.3.3 Communes de Montfort Communauté

#### Montfort Communauté : Scores de fragilité socio- numérique (données et calcul)

Commune	Part de la population sans Aucun diplôme ou au plus un BEPC, brevet des collèges ou DNB	Population non scolarisée de 15 ans ou plus	Personnes sans aucun diplôme ou au plus un BEPC, brevet des collèges ou DNB (Sans DIP)	Population + 65 ans Variable 1	Sans DIP + 65 ans	Sans DIP - 65 ans Variable 2	Score
Source/ calcul	INSEE Diplomes- Formation en 2016. Par commune.	INSEE Diplomes- Formation en 2016. Par commune	Multiplication pourcentage sans diplôme par population non scolarisée de 15 ans ou plus	INSEE Evolution structure population. 2016 *	INSEE : Diplômes- Formation en 2016. Par commune.*	Soustraction nombre personnes sans diplôme de plus 65 ans du nombre personnes sans diplôme	Somme Variable 1 et 2
Bédée	24,8 %	2933	727 (2933x24,8)/100 = 727,384	528	394	333 727-394=333	861
Breteil	26,8 %	2 539	680	525	321	359	884
Iffendic	25,4 %	3 068	779	592	417	362	954
Montfort-sur-Meu	25,8 %	4 787	1235	1333	762	473	1807
La Nouaye	12,6 %	227	28	35	19	9	43
Pleumeleuc	19,5 %	2 184	425	348	218	207	555
Saint-Gonlay	28,1 %	242	68	55	36	32	87
Talensac	22,8 %	1 761	401	383	216	185	568
Total CC	23,225 %	17741	4343	3799	2383	1960	5759
EPCI (Données INSSE xxx)	24,5	17742	4346				

\*Somme population Hommes et Femmes

### Montfort Communauté : Scores d'exposition aux exigences numériques (données et calcul)

Commune	Pop 15-64 ans (2016)	Chômeurs 15-64 ans (2016) Variable 1	Taux chômage (2016)	Dépendance prestations		Minima sociaux			Total MS Variable 2	Score
				50%	100%	AAH	RSA	PPA		
Source/calcul	INSEE Population	INSEE Chiffres détaillés comparateurs de territoire	INSEE Chiffres détaillés comparateurs de territoire	CAFDATA données 2018		CAFDATA données 2018			Somme 3 minima sociaux	Somme Variable 1 et 2
				50%	100%	AAH	RS A	PPA		
Bédée	2690	134	6,1	58	28	41	20	128	189	<b>323</b>
Breteil	2320	119	6,7	59	27	35	27	137	199	<b>318</b>
Iffendic	2800	183	8,4	88	38	84	27	118	229	<b>412</b>
Montfort-sur-Meu	4046	243	7,3	136	77	85	53	255	393	<b>636</b>
La Nouaye	221	13	8						0	<b>13</b>
Pleumeleuc	2102	121	7,1	44	23	20	21	119	160	<b>281</b>
Saint-Gonlay	210	12	7,6						0	<b>12</b>
Talensac	1579	90	7,4	27		18		63	81	<b>171</b>
Total CC	15968	915	7,325	412	193	283	148	820	1251	<b>2166</b>
EPCI	15968	915	7,4	419	213	290	157	829	1276	

**Montfort Communauté : Autres variables d'intérêt**

<b>Libellé géographique</b>	<b>Population (2016)</b>	<b>Pop 75-89 ans (2016)</b>	<b>Pop 90 ans ou + (2016)</b>	<b>Pop 65-79 ans vivant seule (2016)</b>	<b>Pop 80 ans ou + vivant seule (2016)</b>
	INSEE Population	INSEE Population par grandes tranches d'âges	INSEE Population par grandes tranches d'âges	INSEE Chiffres détaillés - Couples-Familles - Ménages	INSEE Chiffres détaillés - Couples-Familles - Ménages
Bédée	4250	230	19	86	77
Breteil	3549	190	4	94	41
Iffendic	4454	287	37	83	78
Montfort-sur-Meu	6614	573	140	181	193
La Nouaye	361	11	1	4	1
Pleumeleuc	3270	125	11	56	35
Saint-Gonlay	343	22	0	10	7
Talensac	2496	108	7	61	36
Total Com com	25337	1545	219	576	469
EPCI	25 337		1763		1044

## Montfort Communauté : nombre de ressources pour la relation e-administrative selon le lieu où elles se trouvent

	Total	Espaces culturels (bibliothèques, médiathèques, centre culturel...)	Sièges de CC	Mairies	Centres action sociale (CDAS ou CCAS dans bâtiment différent de la mairie)	Lieux d'accueil d'enfants et de jeunes (ALSH, espaces jeunes, SIJ, RIPAME, écoles)	Agence postale communale	EFS, MSAP	Autres lieux proposant des services publics (centre des finances publiques, gendarmerie, Agence postale)	Locaux d'associations de solidarité	Autres lieux (commerces, salles et locaux municipaux, à domicile, espace public etc)
Pays de Brocéliande	465	85	52	145	13	17	7	30	12	28	76
MC	120	13	32	29	11	0	4	0	7	10	14
Bédée	7	2		3							2
Breteil	8	3		3							2
Iffendic	21	1		6			4			5	5
La Nouaye	4	1		3							
Montfort sur Meu	64	4	32	5	11				7	3	2
Pleumeleuc	7	1		3						2	1
Saint Gonlay	4			3							1
Talensac	5	1		3							1

## Montfort Communauté : nombre de ressources pour l'aide aux démarches e-administratives selon les porteurs identifiés

	Total	Communes	Intercommunalités	Conseil départemental	Organismes sociaux	Région	Etat	Services thématiques <sup>51</sup>	Associations	Entreprises, particuliers	Autres
Pays de Brocéliande	141	62	18	9	11	1	2	15	20	2	1
MC	38	11	3	3	7	0	1	4	8	0	1
Bédée	1	1									
Breteil	2	2									
Iffendic	6	3						1	2		
La Nouaye	1	1									
Montfort sur Meu	24	1	3	3	7		1	3	5		1
Pleumeleuc	2	1							1		
Saint Gonlay	1	1									
Talensac	1	1									

<sup>51</sup> Par services thématiques nous entendons des services qui s'adressent à une certaine partie de la population (comme le CLIC) ou qui sont spécialisés dans un type d'aide (ex CIDFF, ADIL). Ces structures n'appartiennent pas aux collectivités ou à l'Etat (elles peuvent néanmoins être financées par eux) mais n'ont pas le statut d'association.

## Montfort Communauté : nombre de ressources à la relation e-administrative selon leurs conditions financières et de prise de RDV

	Total	Conditions financières			Conditions de prise de RDV			
		Ressources gratuites	Ressources payantes	Non renseigné	Ressources accessibles sans RDV ni inscription	Ressources accessibles sur RDV avec inscription possible sur place	Ressources accessibles sur RDV avec inscription seulement possible à distance (téléphone ou internet)	Non renseigné
Pays de Brocéliande	465	366	38	61	246	65	63	91
MC	120	98	5	17	57	12	24	27
Bédée	7	5	1	1	5			2
Breteil	8	6	1	1	6	1		1
Iffendic	21	16	1	4	10	2	4	5
La Nouaye	4	4			4			
Montfort sur Meu	64	56	2	6	23	9	20	12
Pleumeleuc	7	6		1	4			3
Saint Gonlay	4	3		1	3			1
Talensac	5	2		3	2			3



**Montfort Communauté : nombre de ressources à la relation e-administrative  
selon des critères d'accessibilité, de fréquence et de tranches horaires**

		Fréquence						Tranches horaires				
	Total	accessibles moins d'une journee par semaine	accessibles 1 journée par semaine	accessibles 2 à 3 journées par semaine	accessibles plus de 3 journées par semaine	accessibles ponctuellement	NR*	accessibles seulement pendant les horaires de bureau	accessibles hors horaires de bureau moins d'une fois par semaine	accessibles hors horaires de bureau une fois par semaine	accessibles hors horaires de bureau plus d'une fois par semaine	NR*
Pays de Brocéliande	465	64	37	68	193	15	88	190	12	77	84	102
MC	120	14	15	23	43	4	21	64	0	15	19	22
Bédée	7		1		5		1	1		3	2	1
Breteil	8	2	1		4		1	3			4	1
Iffendic	21	2	3	4	6	2	4	9		6	1	5
La Nouaye	4			4						3	1	
Montfort sur Meu	64	10	10	10	22	2	10	46			8	10
Pleumeleuc	7			2	4		1	2		3	1	1
Saint Gonlay	4			3			1	3				1
Talensac	5				2		3				2	3

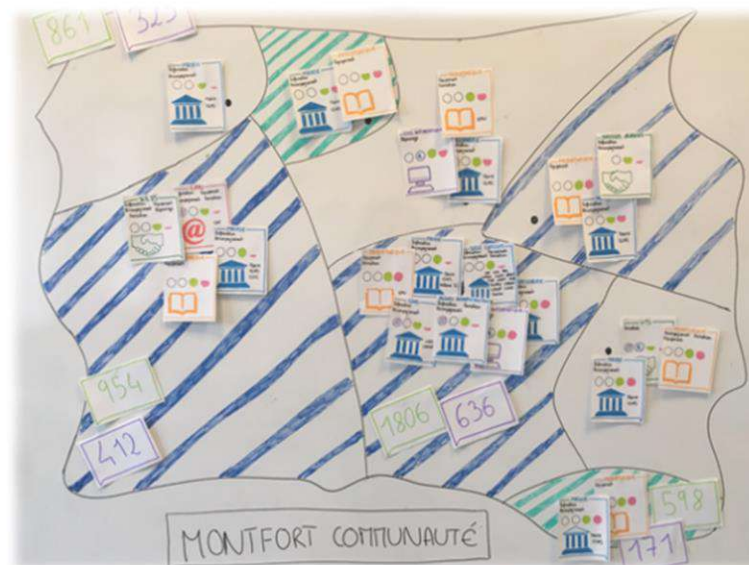
\* Non renseigné

## 7.4 Prototype de représentation cartographique de l'indicateur présenté en novembre 2020



### Présentation d'un prototype de projection cartographique des données

Léa Lecollinet – 2020





Présentation des premiers résultats et d'un prototype de projection cartographique des données

### Sources mobilisées pour la présentation

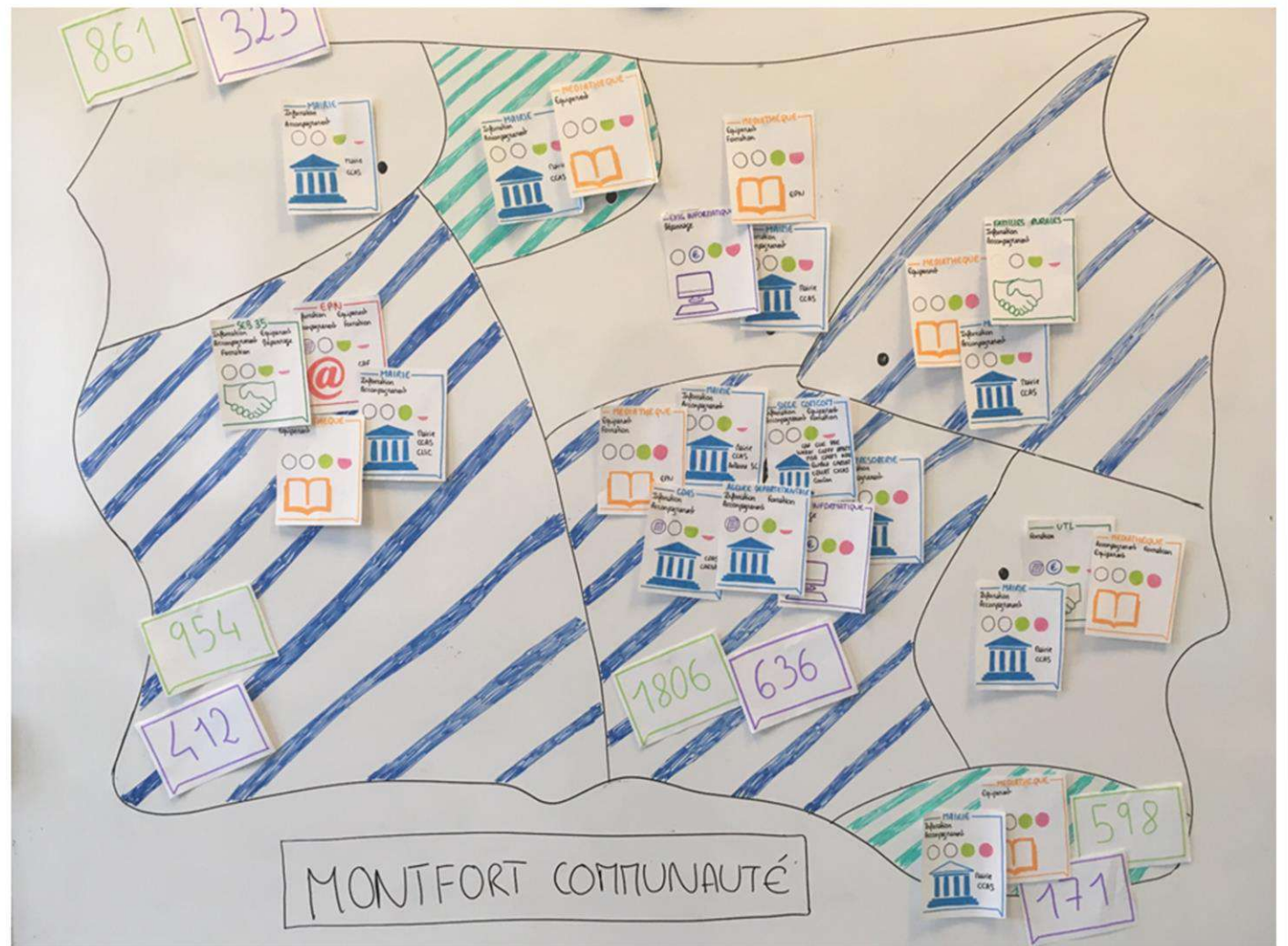
- **Dimension 1** : communes présentant un **Score Kicapte < 2k Pts** & communes ayant un **taux de locaux éligibles à 30 Mbit/s ou plus < 25%**
- **Dimension 2** : **SCORE Fragilité socio-numérique** = personnes de + de 65 ans & sans diplôme de – de 65 ans
- **Dimension 3** : **SCORE d'exigence numérique** = Taux de chômage & nombre de bénéficiaires de Minima Sociaux
- **Dimension 4** : **collecte de données ad hoc réalisée en 2020** sur le pays de Brocéliande



## Les ressources pour la relation e-administrative

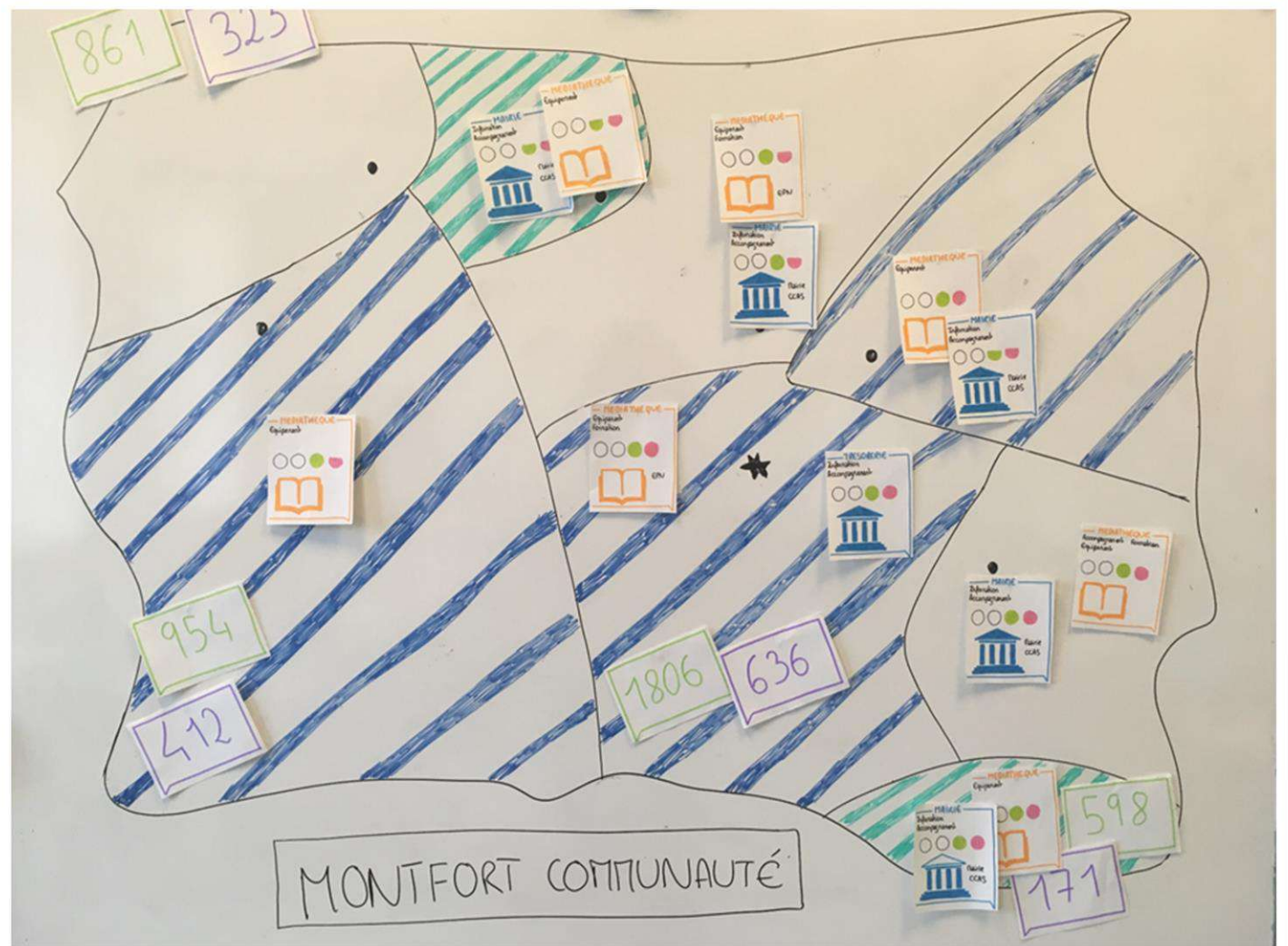
**En vert :** SCORE de Fragilité socio-numérique = personnes de + de 65 ans & sans diplôme de – de 65 ans

**En Bleu :** SCORE d'exigence numérique = Taux de chômage & nombre de bénéficiaires de Minima Sociaux





**Ressources pour  
la relation e-  
administrative  
« gratuites » et  
accessibles hors  
horaires de  
bureau**



## 7.5 Trames et supports des ateliers réalisés dans le cadre du Portrea :

Afin de documenter la démarche et de faciliter sa réappropriation, nous présentons ici certaines modalités de recueil de données utilisés dans le cadre du Portrea de Brocéliande.

### 7.5.1 Atelier asynchrone avec les médiathécaires et bibliothécaires du réseau de lecture publique de la Communauté de communes de St Méen-Montauban

Nous avons rencontré les médiathécaires et bibliothécaires du réseau de lecture publique de la Communauté de communes de St Méen Montauban mi-septembre, avec l'aide de la DGS de la communauté de communes et la coordinatrice du réseau de lecture publique.

Nous avons présenté la démarche du Portrea et nous avons sollicité les professionnel-le-s pour nous accompagner dans le recueil de ressources. La semaine suivant la réunion, nous leur avons envoyé un lien vers un tableau Excel en ligne, correspondant à une adaptation du tableau de recueil. Les consignes étaient les suivantes :

1. Rendez-vous sur la case de la commune où se trouve votre bibliothèque/médiathèque, pour **vérifier les informations qui y sont déjà renseignées**, vous pouvez les compléter, les modifier si elles sont erronées ou les préciser/commenter dans la cadre « informations utiles »
2. Toujours dans cette commune, vous pouvez **identifier les ressources mises à disposition pour aider les usagers dans leurs démarches en ligne** (le wifi d'un café, une entreprise informatique, une association, une permanence d'opérateur social...). Même si vous ne connaissez pas les horaires d'ouverture, si l'accès est sur RDV ou non, mentionnez quand même la ressource, nous nous chargerons de faire des recherches pour la préciser.
3. Dans les autres communes de la Communauté de communes, dans les autres Communauté de communes, voire hors du pays de Brocéliande, vous pouvez **identifier des ressources d'aide aux démarches en ligne**. Vous pouvez vous baser sur les retours que vous avez des usagers, la connaissance du territoire que vous avez en tant que professionnel-le-s mais aussi comme habitant-e-s confronté-e-s à ces démarches.

Nous avons envoyé le tableau en ligne à 17 structures, nous avons eu 10 réponses en trois semaines, avec une relance au bout de deux semaines (4 réponses avant la relance, 6 après). Nous fondons ce nombre de réponse sur les modifications enregistrées sur le tableau, néanmoins rien n'exclut que certaines structures aient vérifié les informations concernant leur structure sans rien ajouter ou modifier.

La majorité des réponses concernait des structures publiques (mairies et médiathèques), mais nous avons réussi à recueillir des réponses concernant des ateliers numériques organisés par des associations en médiathèque, des entreprises informatiques... Malgré la formulation des consignes, aucune ressource informelle n'a été identifiée. Le tableau utilisé est disponible ci-dessous :

Merci de vérifier si les données que nous avons collectées sont exactes, complètes et de compléter et/ou corriger si besoin								
Lieu : "Est-ce que dans ce lieu..."	Situations : "... je peux... ?"	Oui ou non ?	Personnes ressources ? Partenariat ?	Accès avec ou sans RDV ?	Conditions financières (payant ou non)	Plages d'ouverture (nombre de jours dans la semaine)	Tranches horaires	Informations utiles
Médiathèque	être informé.e ou orienté.e							
	être aidé.e dans ses démarches administratives							
	dépanner ou réparer son matériel							
	accéder à des équipements informatiques ou un réseau internet							
	suivre une formation, développer sa culture numérique							
Au-delà des médiathèques et bibliothèques, avez-vous identifié d'autres ressources susceptibles de répondre aux situations vécues par les habitant (le wifi du bar, un. élu.e ou habitant connu.e par les usagers pour ses compétences informatiques, une entreprise de réparation informatique, le secrétariat de mairie, la MSAP...) ? Si oui, merci de les renseigner ci-après :								
Situations : " si l'usager a besoin de..."	Ressource : "... il.elle peut aller..."	Personnes ressources	Accès avec ou sans RDV ?	Conditions financières	Plages d'ouverture (nombre de jours dans la semaine)	Tranches horaires	Informations utiles	
être informé.e ou orienté.e								
être aidé.e dans ses démarches administratives								
dépanner ou réparer son matériel								
accéder à des équipements informatiques ou un réseau internet								
suivre une formation, développer sa culture numérique								

### 7.5.2 Atelier avec les directeurs généraux et directrices générales des services et secrétaires de mairie de la Communauté de communes de St Méen-Montauban

Nous avons rencontré les DGS et secrétaires de mairie de la communauté de communes de St Méen Montauban avec l'aide de la DGS de la Communauté de communes. Après leur avoir présenté la démarche du Portrea, nous avons organisé un atelier en deux temps. Dans un premier temps, nous avons distribué un tableau à chaque professionnel·le avec la consigne de préciser en quoi leur mairie est ressource dans la relation e-administrative, avec un exemple pour faciliter le remplissage. Le tableau avait une entrée par lieu : « dans votre mairie est-ce que les habitant·e-s peuvent être orienté·e-s, aidé·e-s, dépanné·e-s, formé·e-s etc ? »

Après ce temps individuel, nous avons organisé un temps de travail en groupes de 2 à 3 personnes, afin d'identifier les autres ressources du territoire. Nous leur avons demandé de remplir un tableau avec une entrée par situation : « sur le territoire, où est-ce que les habitant·e-s peuvent être orienté·e-s, aidé·e-s, dépanné·e-s, formé·e-s etc ? ». Les réponses ont surtout concerné les mairies et les médiathèques.

Voici ci-dessous les tableaux que nous avons imprimés puis distribués :



### **Localisation et qualification des lieux ressources à la relation e-administrative**

**Temps individuel :** Vous trouverez ci-dessous un tableau à remplir, nous permettant de recenser les ressources à disposition des usagers pour s'informer, se faire aider dans leurs démarches e-administratives, réparer ou dépanner leur matériel, avoir accès à des équipements, se former au numérique. L'intérêt de la démarche est aussi de pouvoir qualifier les ressources, c'est-à-dire d'identifier les institutions ou les personnes les proposant, connaître leurs conditions d'accès et leur disponibilité.

Pour vous faciliter le remplissage, voici un exemple (fictif) :

Commune	Ressource : "dans ce lieu..."	Situation : "... l'utilisateur peut-il.elle ..."	Oui ou non ?	Personnes ressources	Accès avec ou sans RDV ?	Conditions financières	Plages d'ouverture (nombre de jours dans la semaine)	Tranches horaires	Informations utiles
Saint Exemple sur Joué	Mairie	être informé.e ou orienté.e	Oui	Secrétaire	Sans RDV	Non payant	4 journées par semaine	10h-12h et 14h-17h30	
		être aidé.e dans ses démarches administratives	Oui	Secrétaire et élu.e.s	Sans RDV	Non payant	4 journées par semaine	10h-12h et 14h-17h30	Aide proposée par le.la secrétaire confronté.e aux demandes des usagers + 2 élu.e.s identifié.e.s par les habitant.e.s pour leurs connaissances des démarches admin
		dépanner ou réparer son matériel	Oui	Elu.e	Sans RDV	Non payant	2 matinées par semaine	9h-12h	Seulement quand Mme ou M. X passe à la mairie (compétences informatiques)
		accéder à des équipements informatiques ou un réseau internet	Oui	Secrétaire	Sans RDV	Non payant	4 journées par semaine	10h-12h et 14h-17h30	Wifi + secrétaire peut scanner/imprimer si besoin
		suivre une formation, développer sa culture numérique	Non						

A votre tour :

Commune	Ressource : "dans ce lieu..."	Situation : "... l'utilisateur peut-il..."	Oui ou non ?	Personnes ressources	Accès avec ou sans RDV ?	Conditions financières	Plages d'ouverture (nombre de jours dans la semaine)	Tranches horaires	Informations utiles
		être informé.e ou orienté.e							
		être aidé.e dans ses démarches administratives							
		dépanner ou réparer son matériel							
		accéder à des équipements informatiques ou un réseau internet							
		suivre une formation, développer sa culture numérique							

**Temps en groupe :** Au-delà des mairies, avez-vous identifié d'autres ressources répondant aux besoins des usagers (le wifi du PMU, un.e habitant.e identifié.e par les usagers pour ses compétences informatiques, une entreprise de réparation informatique, la MSAP, la bibliothèque...) ? Si oui, merci de les renseigner ci-après :

Situations : " si l'usager a besoin de..."	Ressource : "... il.elle peut aller..."	Personnes ressources	Accès avec ou sans RDV ?	Conditions financières	Plages d'ouverture (nombre de jours dans la semaine)	Tranches horaires	Informations utiles
<i>Exemple</i>	<i>Montauban : Maison des Jeunes</i>	<i>Animatrice</i>	<i>sans RDV</i>	<i>Non Payant</i>	<i>2 jours</i>	<i>Après-midi jusqu'à 18h</i>	<i>L'animatrice a dû/su faire face aux demandes de jeunes ou anciens jeunes pour démarches e-admin (dossier bourses, ParcoursSup)</i>
être informé.e ou orienté.e							
être aidé.e dans ses démarches administratives							
dépanner ou réparer son matériel							
accéder à des équipements informatiques ou un réseau internet							
suivre une formation, développer sa culture numérique							

### 7.5.3 Ateliers collaboratifs avec les acteurs du territoire du pays de Brocéliande

Début novembre, nous avons organisé une restitution des premiers résultats du Portrea suivie d'ateliers collaboratifs. L'objectif était de faire se réunir tous les acteurs du territoire impliqués dans la relation e-administrative. Nous avons donc invité une centaine de personnes, une soixantaine a répondu positivement à l'invitation et 53 personnes ont participé aux ateliers.

Nous avons décidé de commencer par présenter les premiers résultats de l'étude, pour donner du sens au temps de travail et s'inscrire dans une démarche de réciprocité. Nous avons ensuite constitué des groupes selon les trois territoires d'intervention (correspondant aux trois communautés de communes) de quatre à huit personnes.

Le temps de travail en groupe était constitué de quatre mouvements. Nous avons en amont envoyé le tableau de recueil des ressources aux participant-e-s. Lors des ateliers la prise de notes était assurée par l'animateur-riche sur un « pad » en ligne. Tout d'abord, les personnes étaient invitées à se présenter, à repérer leur structure dans le tableau et à vérifier, compléter les informations. Ensuite, nous leur avons demandé d'identifier d'autres ressources à la relation e-administrative. Dans un troisième mouvement nous les avons invitées à identifier des ressources informelles. Enfin, nous leur avons demandé d'exprimer leurs attentes sur le Portrea, ce qu'elles en attendaient et ce qu'elles envisageaient de mettre en place à partir de l'indicateur.

La dissociation entre les deuxième et troisième mouvements nous a permis d'éviter un biais que nous avons identifié lors des ateliers précédents : les professionnel-le-s nous renseignaient sur les structures et initiatives publiques mais n'identifiaient pas les ressources informelles, alors même qu'un des intérêts de la démarche se situe dans la précision et la finesse du recensement des ressources. Ainsi, consacrer une question aux ressources informelles, une fois que les ressources les plus évidentes et connues ont déjà été identifiées, permet aux professionnel-le-s de se détacher de l'offre publique. De plus, le choix de constituer des petits groupes nous semblait pertinent pour favoriser une dynamique de réflexion et d'identification permettant d'aller plus facilement au-delà des ressources institutionnelles.

Les ateliers devaient se tenir en présentiel, avec les contraintes sanitaires nous avons imaginé organiser un après-midi d'atelier en trois lieux différents, un sur chaque communauté de communes. Les professionnel-le-s se rendraient dans le lieu correspondant à leur territoire d'intervention, tandis que les personnes qui interviennent sur tout le territoire (notamment les organismes sociaux) choisiraient le lieu de leur choix, en veillant à ce que leur structure soit représentée dans chaque lieu. Le deuxième confinement ayant été annoncé la semaine précédente, nous avons décidé de maintenir le temps en visio-conférence. Nous avons une « salle » de plénière pour la présentation des premiers résultats du Portrea puis 9 « salles » d'ateliers dans lesquelles nous avons réparti les participant-e-s selon leur territoire d'intervention en veillant à avoir une diversité des profils dans chaque groupe. Pour les personnes qui éprouvaient des difficultés à se connecter en ligne, la Communauté de communes de St Méen Montauban avait mis une salle à disposition, avec du matériel informatique pour assister à la présentation et un animateur pour animer l'atelier.

Nous avons rencontré deux limites à la diversité des profils dans les groupes. D'une part beaucoup de personnes ont assisté à la visio-conférence sur leur lieu de travail, en compagnie de leurs collègues, nous ne pouvions donc pas les séparer dans des groupes différents. D'autre part certaines structures (notamment la MSA et la CAF) n'avaient pas le choix dans leurs outils de visio-conférence. Nous avons donc dû prévoir un atelier qui réunissait toutes les personnes travaillant pour ces structures, alors

même que l'intérêt des ateliers étaient d'initier une mise en réseau des acteurs, quelle que soit leur structure et leur spécialité.

La semaine suivant les ateliers, nous avons envoyé par mail une synthèse des ressources identifiées et nous avons demandé aux participant-e-s de vérifier, et de compléter les informations parcellaires.

A partir des notes prises par les animateur-ric-e-s lors des ateliers, nous avons pu vérifier et compléter le tableau de ressources. Les participant-e-s ont identifié des ressources que nous n'avions pas encore pris en compte, parce qu'elles nous avaient échappé ou parce que les informations étaient insuffisantes pour qualifier l'aide apportée : la banque alimentaire, la gendarmerie, les clubs des anciens, une épicerie solidaire...

Voici la trame du déroulé des ateliers que nous avons partagée aux animateurs et animatrices :

---

L'animateur.ric-e se présente et présente le déroulé des ateliers (4 mouvements)

### **1. Tour de table : « en quoi votre structure est une ressource à la relation e-administrative ? »**

L'animateur.ric-e demande « *quel est votre nom, fonction, structure ? Est-ce que votre structure est dans le tableau ? Est-ce que les informations vous ont paru correctes ?* » et amende le tableau si nécessaire (écran partagé) **(15')**

### **2. Identification d'autres lieux ou personnes ressources**

L'animateur.ric-e demande « *Au-delà de votre structure, avez-vous identifié d'autres ressources répondant aux besoins des usagers ? Des lieux vers lesquels vous orientez les habitant.e.s en difficulté, des lieux que vous mobilisez en tant qu'habitant.e.s, des initiatives de collègues d'autres collectivités ou structures, des associations...?* »

*Vous pouvez compléter, modifier les informations concernant les ressources que nous avons déjà identifié et nous en indiquer d'autres. Même si vous ne connaissez pas les horaires d'ouverture, si l'accès est sur RDV ou non, mentionnez quand même la ressource, nous nous chargerons de faire des recherches pour la préciser. »*

La prise de parole est libre, l'animateur.ric-e prend en note ce qui est dit (soit directement dans le tableau, soit en prise de notes Word si compliqué, son écran est toujours partagé). **(25')**

### **3. Identification de ressources informelles**

L'animateur.ric-e demande « *Au-delà des ressources institutionnelles (Etat, collectivités, opérateurs sociaux...), pouvez-vous identifier des ressources informelles permettant d'aider les habitant.e.s dans leurs e-démarches ? Le Wifi d'un café, un.e habitant.e identifié.e par les usagers pour ses compétences informatiques, un.e autre qui propose des ateliers informatiques de façon bénévole ...? »*

La prise de parole est libre mais modérée, l'animateur.ric-e prend en note ce qui est dit (soit directement dans le tableau, soit en prise de note Word si compliqué, son écran est toujours partagé) **(20')**

### **4. Expression des attentes et des souhaits autour du recueil de l'indicateur d'e-vulnérabilité**

2 questions à poser : « *qu'attendez-vous de cet indicateur ?* » et « *qu'envisagez-vous de mettre en place concrètement à partir de l'indicateur ?* »

L'animateur.ric-e prend en notes sur un pad partagé. **(20')**



# Portrait territorialisé de la relation e-administrative du pays de Brocéliande

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

Avril 2021

Centre de recherche d'Askoria  
ASKORIA – Centre de recherche  
2, avenue du Bois Labbé – CS 44238 – 35042 Rennes Cedex

