A large, abstract graphic on the right side of the slide, composed of several overlapping, rounded shapes in various shades of red, ranging from a deep, dark red to a lighter, more vibrant red. The shapes are organic and fluid, creating a sense of movement and depth.

# **INCUBO Axe 4**

## **Résultats de la phase de diagnostic**

# Feuille de route de l'axe 4



Diagnostic régional pour cadrer les lieux et sujets d'expérimentation prioritaires



Design de service



Expérimentation des services aux usagers



Evaluation du dispositif en vue de son éventuelle réplique





# INCUBO

## Diagnostic détaillé

*Analyse des réponses aux questionnaires adressés aux délégués du Préfet et sous-préfets, ainsi qu'aux directeurs de MSAP et référents de point d'accueil numérique en Préfecture*

# Les principaux enseignements en un clin d'oeil

Parties prenantes		Problématiques liées aux démarches en ligne		
Usagers	Agents	Usagers	Irritants	Agents
<p>Des niveaux de priorités proches sur les publics isolés</p>	<p>Les agents ne sont pas au clair sur les tâches à mener dans le cadre de l'accompagnement (faire pour plutôt que faire avec, réorienter...)</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Avoir des informations sur les procédures</li><li>- Savoir où se faire aider</li></ul>	<p>Information</p> 	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pouvoir apporter une réponse en cas de bug ou de procédure spécifique sans être découragé</li><li>- Savoir réorienter</li></ul>
<p>Les seniors et les personnes en situation d'illettrisme reviennent en premier</p>	<p>Les difficultés d'usage impactent peu les services préfectoraux. En revanche, une charge accrue de travail et un stress ou</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Comprendre une démarche</li><li>- Etre accompagné</li><li>- Etre réassuré sur une démarche (confiance)</li></ul>	<p>Médiation</p> 	<ul style="list-style-type: none"><li>- Savoir accompagner aux démarches</li><li>- Savoir assurer un contact avec les publics fragiles ou spécifiques</li></ul>
<p>Les zones rurales ressortent comme zones d'action prioritaires</p>	<p>découragement survient pour les agents pour les 20%* de cas difficiles à résoudre.</p>	<p>Avoir accès au matériel et à une connexion internet</p>	<p>Outillage</p> 	<p>Pouvoir avoir accès direct ou rapide aux informations du backoffice</p>

\*estimation par les participants

# Méthodologie

La phase de diagnostic a pour objectif **d'identifier le périmètre des expérimentations** qui seront menées dans le cadre d'INCUBO, en termes de territoires et de publics concernés.

**Un premier questionnaire a été adressé aux délégués du Préfet et Sous-préfets d'Occitanie**, afin d'identifier les problématiques générées par la dématérialisation des services publics sur le fonctionnement de l'administration et l'accueil des publics.

Un second questionnaire a été adressé **aux directeurs de MSAP et aux référents de points d'accueil numériques en sous-préfectures**, pour identifier les difficultés rencontrées par les personnes qui les sollicitaient au titre de l'accès à des services dématérialisés.

Les résultats présentés ci-après sont le fruit de l'agrégation de ces deux regards sur un même problème : **l'accès aux services dématérialisés en Occitanie et ses conséquences en termes de flux de publics sur les accueils des services de préfecture et MSAP.**



# Méthodologie

**L'échantillon des répondants est limité** : au total, le questionnaire adressé aux délégués du Préfet et Sous-préfets a obtenu **14 réponses** (9 déléguées du Préfet, et 5 Sous-préfets).

Celui adressé aux directeurs de MSAP et aux référents de points d'accueil numériques a obtenu **35 réponses** (24 réponses de directeurs de MSAP, 9 réponses de référents de point d'accueil numériques, 1 réponse de centre social et 1 réponse d'une communauté de commune).

**Toutefois, le croisement des résultats des questionnaires avec l'outil de cartographie et les enseignements des premiers ateliers du mois d'avril permet d'identifier des publics et des territoires cibles.**

Parmi les répondants, on perçoit que certains ont répondu aux questions de manière large et conceptuelle sur la « fracture numérique », indépendamment des réalités de leur territoire d'action : il s'agit donc d'approfondir les éléments de contexte à travers des ateliers mobilisant des praticiens dans le cadre d'ateliers.



# Méthodologie

Les ateliers participatifs organisés en avril avaient pour objectifs d'identifier des premières problématiques et irritants rencontrés par les usagers dans la réalisation des démarches dématérialisées pour un service proposé par les services de l'Etat.

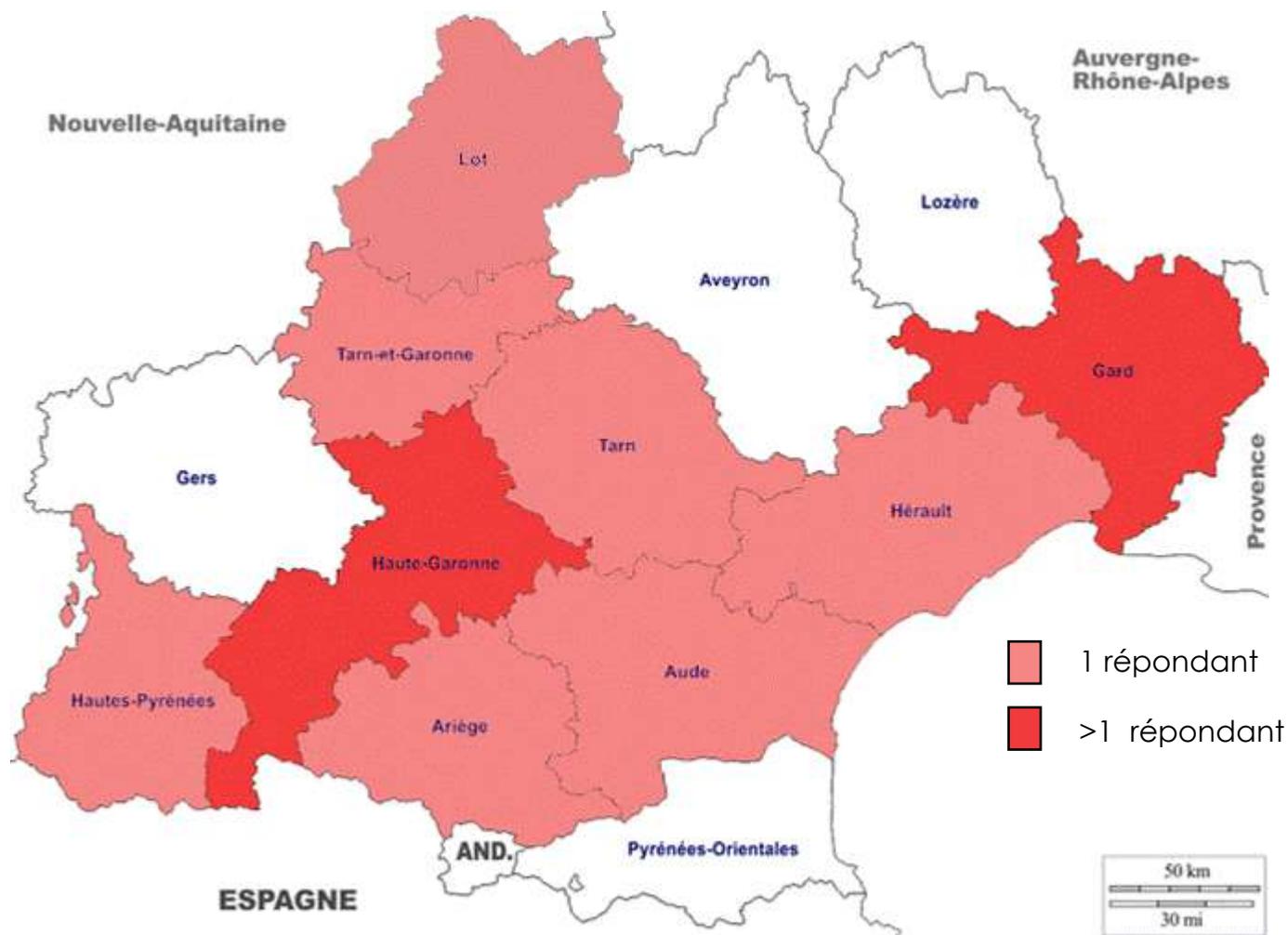
**Ces ateliers ont permis de faire émerger plusieurs difficultés rencontrées par les usagers et les agents tout au long de la réalisation de la procédures.**

Les réponses aux questionnaires adressés aux délégués du préfet et sous-préfets, ainsi qu'aux agents d'accueil des points numériques en préfecture et les directeurs de MSAP ont permis d'apporter un éclairage nouveaux à ces problématiques identifiées.



# Réponses des services préfectoraux

## Qui a répondu ?



Le questionnaire adressé aux délégués du préfet et aux sous-préfets a reçu 14 réponses.

Parmi ces réponses, 9 étaient celles de délégués du préfet, et 5 de sous-préfets.



Seulement quatre départements n'ont pas répondu au questionnaire, ce qui confère une bonne représentativité de la diversité territoriale de la région.

3 Sous-préfets indiquent intervenir sur un territoire « Majoritairement rural » et les 2 autres Sous-préfets sur des territoires « Avec de l'urbain et du rural ».

## Des difficultés d'accès aux services

100% des répondants adhèrent à l'affirmation « les usagers se rendant en accueil de MSAP ou point numérique en Préfecture pour réaliser une démarche déclarent ne pas avoir accès à un équipement et/ou une connexion numérique »

## Des difficultés d'usage des services

100% des sous-préfets indiquent que les personnes qui se rendent en accueil de préfectures et de sous-préfecture ont des difficultés à réaliser la démarche, notamment lorsque celles-ci est dématérialisée : on peut en conclure que **les personnes identifient la Préfecture comme un lieu-support pour de l'information et de l'aide.**

## Des difficultés antérieures à la numérisation

Cependant, les répondants insistent sur le fait que la difficulté tient en premier lieu à la complexité du langage administratif et des démarches en elles-mêmes : ils soulignent que le niveau scolaire, et notamment **l'illettrisme, est selon eux le premier frein à la réalisation des démarches en ligne.**

## L'impact de la numérisation des services publics sur le travail des agents...

Les 2/3 des délégués du préfet et sous-préfets répondants indiquent que la dématérialisation des démarches administratives n'a pas eu d'impact sur le travail de leurs agents.

### ... un impact indirect

**Toutefois, deux répondants** ont précisé que lorsqu'un usager ne parvient pas à réaliser correctement la démarche en ligne, **le temps de travail de l'agent est multiplié par quatre.** Ils ont également précisé que les plaintes du public impactaient le travail des agents..

## Des aides mises en place

40% des répondants indiquent que leur service ont **mis en place des solutions** pour aider les usagers dans leurs démarches face à la dématérialisation des procédures. Parmi les solutions mises en œuvre, est citée par 3 répondants la mise en place de **services civiques dédiés à l'accueil** et à l'accompagnement des usagers. Une sous-préfecture indique avoir mis en place une **fiche d'explications sur les documents à fournir** à l'utilisateur pour l'aider et l'informer.



## De nombreux usagers se rendent aux accueils des préfectures et sous-préfectures

Les répondants indiquent qu'**entre 150 et 500 usagers se rendent aux accueils physiques** des services de préfecture par mois, et ces derniers reçoivent également entre 200 et 500 appels téléphoniques par mois ; principalement pour :



Se faire aider dans leur démarche de demande de titre  
**100% des répondants**



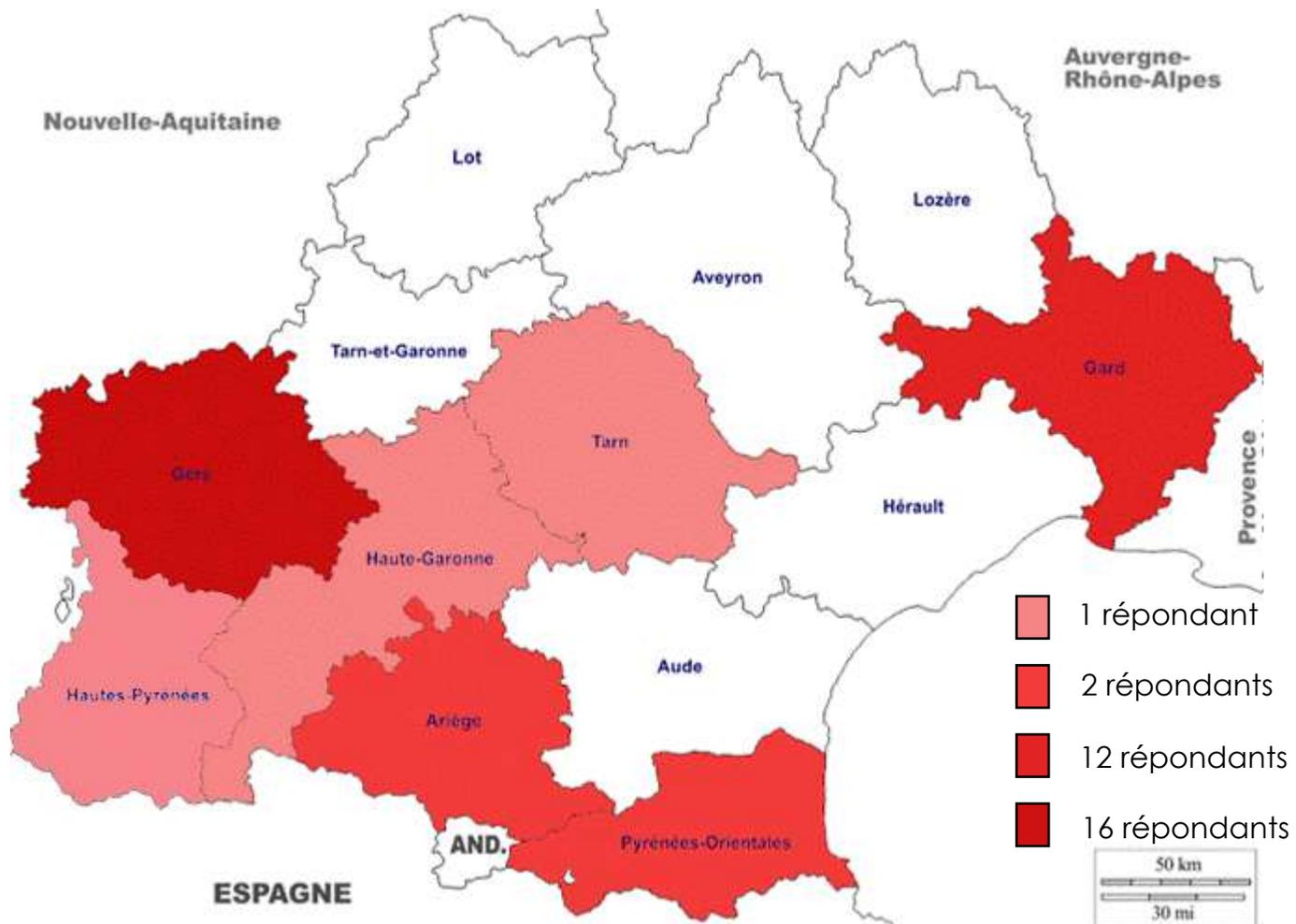
Parce qu'elles ont été réorientées par un autre service ou une autre structure  
**60% des répondants**



Parce qu'elles ne savaient pas où demander de l'aide pour se faire aider  
**60% des répondants**

# Réponses des MSAP et référents numériques

## Qui a répondu ?

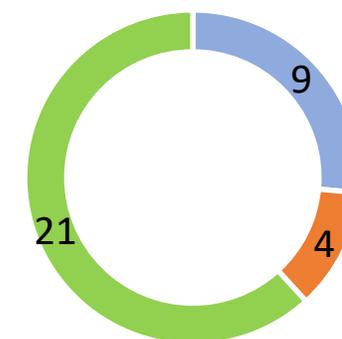


Le questionnaire adressé aux référents numériques et aux MSAP a collecté 35 réponses au total.

Parmi ces 35 réponses, on dénombre :

- 24 répondants travaillant au sein d'une MSAP ou d'un espace public numérique ;
- 9 dans une équipe chargée de l'accueil des usagers et des démarches numériques au sein des services de l'Etat ;
- 2 autres répondants travaillant l'un dans un centre social, l'autre au service accueil d'une communauté de commune.

12% des répondants indiquent intervenir sur un zone majoritairement urbaine, 62% sur une zone majoritairement rurale et 26% sur une zone mêlant à la fois urbain et rural.



## De nombreux usagers se rendent dans les MSAP et les points d'accueil numérique mis en place dans les sous-préfectures et préfectures

Les MSAP et référents numériques indiquent recevoir entre 150 et 500 personnes en accueil physique, et une centaine d'appels par mois en moyenne. Les personnes prennent contact avec eux principalement car :



L'utilisateur ne sait pas comment réaliser la démarche  
**100% des répondants**



L'utilisateur a rencontré un problème dans la réalisation de la démarche car celle-ci est numérique (après avoir tenté de la réaliser)  
**100% des répondants**



L'utilisateur n'a pas accès à du matériel ou une connexion  
**97% des répondants**



L'utilisateur ne sait pas que la démarche est réalisable en ligne  
**81% des répondants**

## L'impact de la numérisation des services publics sur le travail des agents...

Les MSAP et les référents d'accueil de points numériques dans un service de l'Etat indiquent qu'ils reçoivent tout type de public qui rencontre les problèmes évoqués précédemment.

Toutefois, certains profils de publics les sollicitent plus souvent, comme :

1. Les retraités (**78% des répondants**)
2. Les personnes bénéficiaires de minima sociaux (**75% des répondants**)
3. Les personnes étrangères (**44%**)
4. Les agriculteurs (**22%**)

## Les missions des MSAP et des référents numériques

Les MSAP indiquent être en charge de l'accueil des usagers, de les informer sur les démarches de manière générale ou personnalisée, et de les aider à réaliser des démarches simples en ligne : ouverture de compte, remplir un formulaire en ligne, etc.

De même, les référents numériques dans les points d'accueil des services de l'Etat accompagnent de la même manière, mais principalement à la réalisation des démarches liées à des interfaces ministérielles (certificat d'immatriculation par exemple). Ils réorientent également vers les partenaires compétents si besoins (ex : Pôle Emploi, Caf...).

## Appréhension de leur rôle

### Les répondants sont majoritairement plutôt d'accord avec les affirmations suivantes :

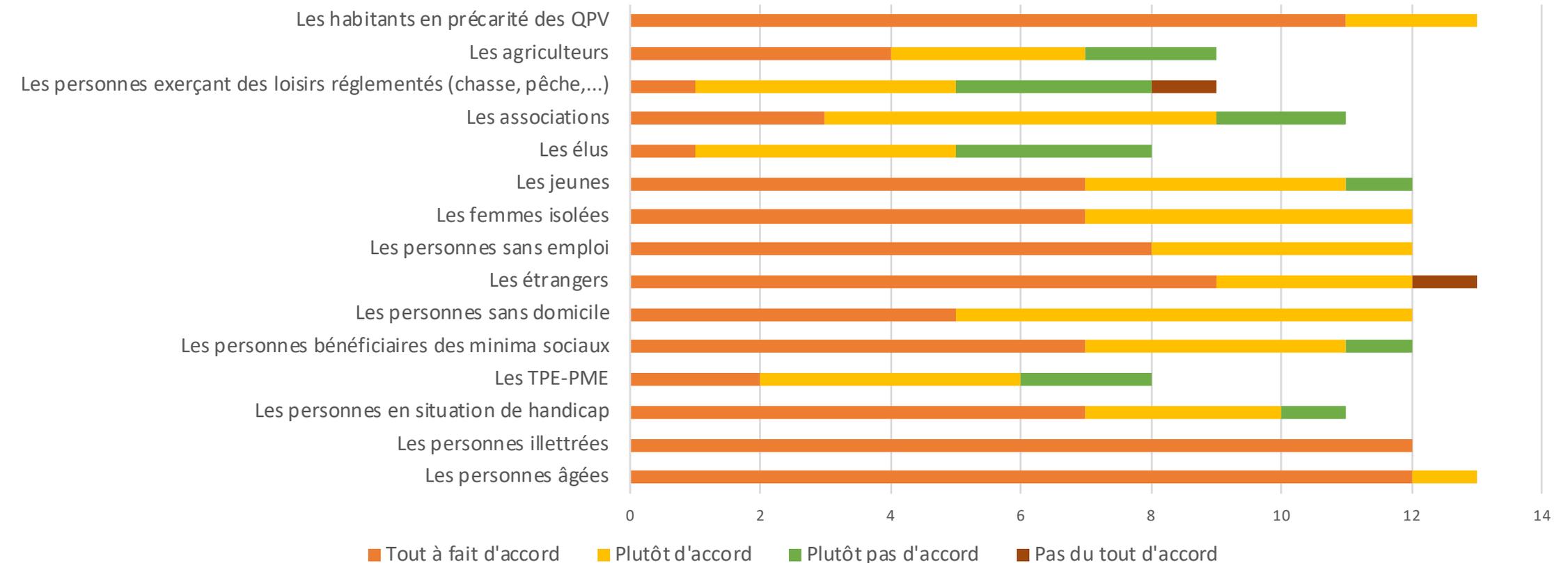
- « Aider la personne à réaliser la démarche » (**90% des répondants**)
- « Contacter le service administratif en charge » (**72% des répondants**)

### Les répondants ne sont majoritairement pas d'accord avec les affirmations suivantes :

- « Réaliser la démarche à la place de la personne » (**57% des répondants**)
- « Réorienter la personne vers un autre service » (**55% des répondants**)

# Quels publics cibler, selon les délégués du Préfet et sous-préfets ?

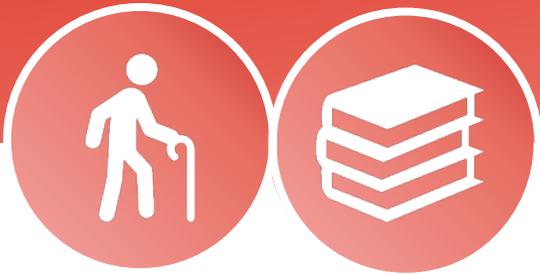
A la question « Incub'O souhaite concevoir des accompagnements/dispositifs spécifiques pour aider les usagers des services de l'Etat à réaliser leurs démarches. Selon vous, quelles catégories d'usagers cibler prioritairement ? », voici les réponses obtenues :



# Les publics identifiés comme prioritaires par les répondants

- Délégués du préfet et sous-préfets

1



Les personnes âgées & les personnes illettrées

2



Les étrangers

3



Les habitants de QPV

4



Les personnes sans emploi

5



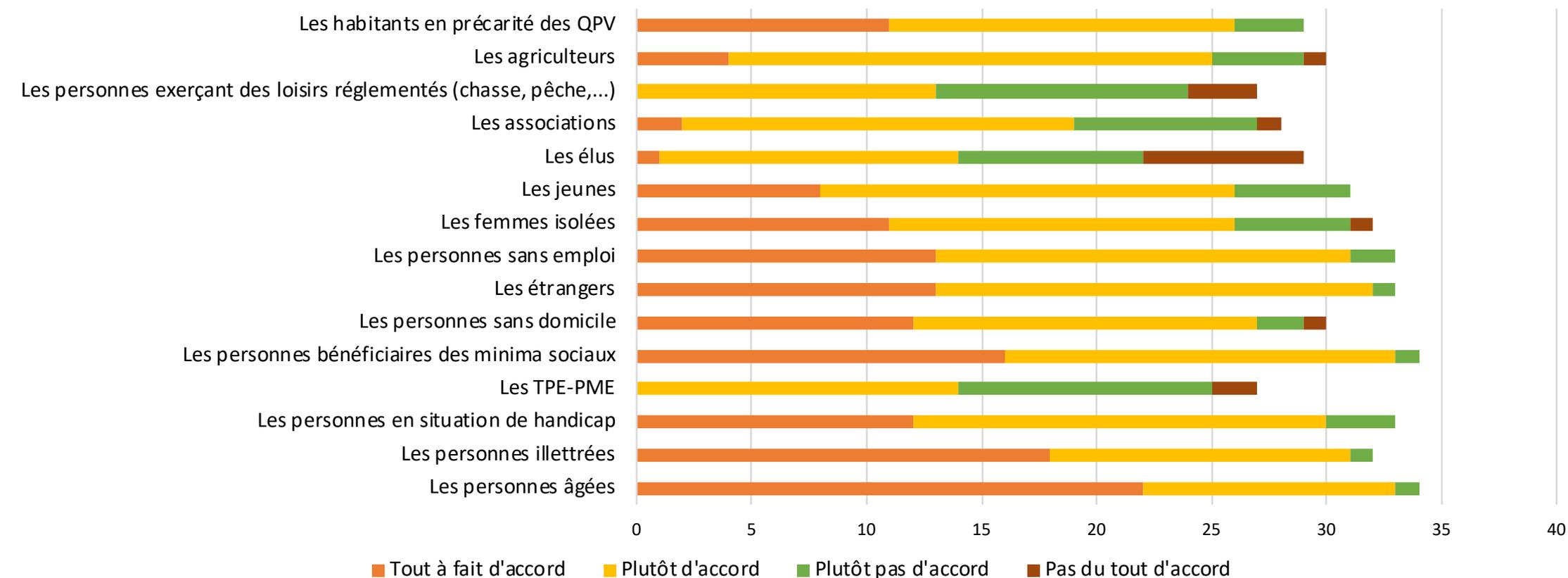
Les femmes isolées

## Les répondants identifient également les publics suivants, non-proposés dans le questionnaire :

1. Les personnes habitant dans des zones blanches ou peu équipées en outils numériques (manque de pratique)
2. Les aidants familiaux
3. Les gens du voyage et semi-sédentarisés

# Quels publics cibler, selon les directeurs de MSAP et les référents numériques ?

A la question « Incub'O souhaite concevoir des accompagnements/dispositifs spécifiques pour aider les usagers des services de l'Etat à réaliser leurs démarches. Selon vous, quelles catégories d'usagers cibler prioritairement ? », voici les réponses obtenues :



# Les publics identifiés comme prioritaires par les répondants

- MSAP et référents numérique en Préfecture

1



Les personnes âgées

2



Les personnes illettrées

3



Les bénéficiaires de minima sociaux

4



Les étrangers

5



Les personnes en situation de handicap

**Les répondants identifient également les publics suivants, non-proposés dans le questionnaire :**

1. Les travailleurs sociaux
2. Les « invisibles »

# Quels territoires cibler en priorité, dans le cadre d'expérimentations ?

Les participants ont été interrogés sur les territoires à cibler en priorité pour définir un périmètre d'expérimentation dans le cadre du projet Incub'O. Ces derniers ont mis en avant plusieurs types de territoires, desquels nous pouvons identifier trois territoires cibles prioritaires en pondérant les différentes réponses :



Territoires ruraux et hyper-ruraux  
**(95% des répondants)**



Quartiers politique de la ville  
**(41% des répondants)**



Centres-villes précarisés de villes moyennes  
**(32% des répondants)**

Les territoires ruraux ressortent majoritairement dans les réponses comme des territoires à cibler en priorité. En effet, les répondants indiquent que les territoires ruraux cumulent des caractéristiques qui complexifient les démarches pour les usagers :

- Infrastructures insuffisantes
- Absence d'aide de proximité
- Faible accès à l'information

# Des solutions déjà développées par les répondants

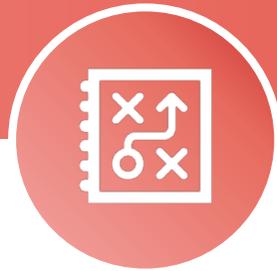
- MSAP et référents numérique

Ateliers en présence  
de partenaires clés



Intervention de partenaires tels que Pôle Emploi, Caf, etc. au sein de la MSAP pour un atelier d'information sur les démarches

Supports d'information  
et de communication



Par exemple, des plaquettes « copie-écran » du site ANTS ou bien expliquant les procédures Caf simples.

Ateliers  
d'alphabétisation



Ateliers centrés sur le lien entre illettrisme et illettronisme et animé par des partenaires compétents sur le sujet.

Ateliers d'initiation  
au numérique



Ateliers de médiation numérique centrés sur les premiers usages : création de comptes, création et gestion des courriels, etc.

# Suggestions de répondants

## - Délégués du Préfet et Sous-préfets

« Je me demande s'il serait possible de conjuguer inclusion numérique et démarches faites auprès d'un écrivain public. La demande du public auprès de ce dernier dans les territoires ruraux est très forte. Ne pourrait-on pas, par ailleurs, mettre en place des camions numériques mobiles, qui se déplaceraient de ville en ville et de village en village ? »

« Problème de lisibilité générale des différents acteurs de la médiation numérique, tant pour les services que pour les usagers. Le problème ne vient pas du maillage, mais d'une nécessaire adaptation des acteurs aux besoins des zones et des usagers concernés. »

« Travailler en prenant en compte les difficultés vécues par l'utilisateur, en sollicitant pas exemple les centres sociaux et les groupes de travail sur les territoires qui réfléchissent sur l'accompagnement des publics dans l'accès aux droits. »

« Grande méfiance de la validité des démarches en ligne (personnes âgées). »

# Remarques de répondants

## - MSAP et référents numériques

*« Le numérique demande une certaine autonomie que n'a pas la majorité des usagers face aux démarches administratives.*

*Au delà du fait que les gens sont réfractaires à l'utilisation des services en ligne par peur de l'inconnu, il faudrait une bonne communication sur le caractère incontournable de la démarche en ligne à l'avenir et la "dédramatisation" de cette nécessité. »*



*« Il est nécessaire d'accompagner physiquement les personnes »*

*« Un certain nombre d'usagers sont dans l'incapacité de comprendre les démarches en ligne, c'est une démarche trop compliquée et ont peur de l'outil internet. Pour la plus part des personnes que nous accompagnons il est très difficile pour eux de ne plus remplir de dossiers papiers, ils ont la crainte du piratage et de la confidentialité. »*



*« Il n'existe pas ou peu de financements consacrés à l'animation des ateliers numériques. »*



# INCUBO

## Diagnostic détaillé

*Analyse socio-démographique via l'indice de fragilité  
numérique des territoires*

# Méthodologie : qu'entend-on par « fragilité numérique » ?

- La dématérialisation croissante des procédures et le remplacement des échanges humains par des interfaces hommes-machines demande aux individus et aux organisations de s'adapter, d'acquérir des capacités et d'inventer des réponses à ces défis de la révolution numérique.
- La transition ne s'effectue pas sans heurts et sans produire de nouvelles formes d'exclusion. Dans certaines situations sociales ou géographiques des individus sont susceptibles de ne pas parvenir à accomplir des démarches, pourtant essentielles à leur maintien dans la vie sociale, à leur santé, à la jouissance de leurs droits.
- La fragilité sociale des individus se conçoit comme une situation de risque d'exclusion ou de maintien dans une situation d'exclusion,
- La fragilité « numérique » pourrait alors s'entendre comme l'ensemble des situations socio-géographiques qui empêchent la complétude de démarches dématérialisées.
- Elle se résorbe par la mise en place d'aides, de compensations, mais aussi par la prise en compte des réalités vécues dès la conception des interfaces numériques.

# Pourquoi un indice de fragilité numérique des territoires?

**Territoire en situation de Fragilité Numérique**

- Probabilité que sur un territoire donné, une partie significative de la population ciblée se trouve en situation d'exclusion numérique

**Pour identifier les populations à cibler et les territoires où elles résident**

- Nous devons croiser des données qui vont nous permettre de construire une typologie des territoires, du point de vue de la fragilité numérique

**Notre objectif est de construire un outil d'aide à la décision en matière de ciblage des politiques d'inclusion numérique**

- Dans le cadre d'IncubO axe 4, nous recherchons 5 territoires d'expérimentation sur 5 thématiques prioritaires

# Comment construire cet indice?

- Le Labo « inclusion Numérique » de l'Ansa a permis d'identifier les 4 conditions qui permettent d'accéder avec succès à un service dont au moins une partie du processus nécessite un usage numérique
- Ces 4 conditions nous invitent à cibler les cas de figures où la probabilité est forte qu'au moins une des conditions fasse défaut
- Ces conditions peuvent être plus difficiles à remplir selon
  - le territoire de résidence
  - la situation personnelle
  - les capacités individuelles
- Nous devons donc identifier et superposer les facteurs explicatifs de la fragilité numérique liés
  - au territoire
  - à l'appartenance à des catégories de population
- Puis construire une typologie de territoires

Identifions des territoires mal couverts par une offre de service d'information ou des populations qui auront des difficultés à comprendre l'information

**Connaissance du service**



Identifions des territoires mal couverts par les réseaux ou dans lesquels des populations auront des difficultés financières à y accéder

**Accès au web**



Identifions des populations parmi lesquelles s'observe une fréquence d'illectronisme ou difficulté à utiliser internet

**Capacités d'usage des interfaces numériques**

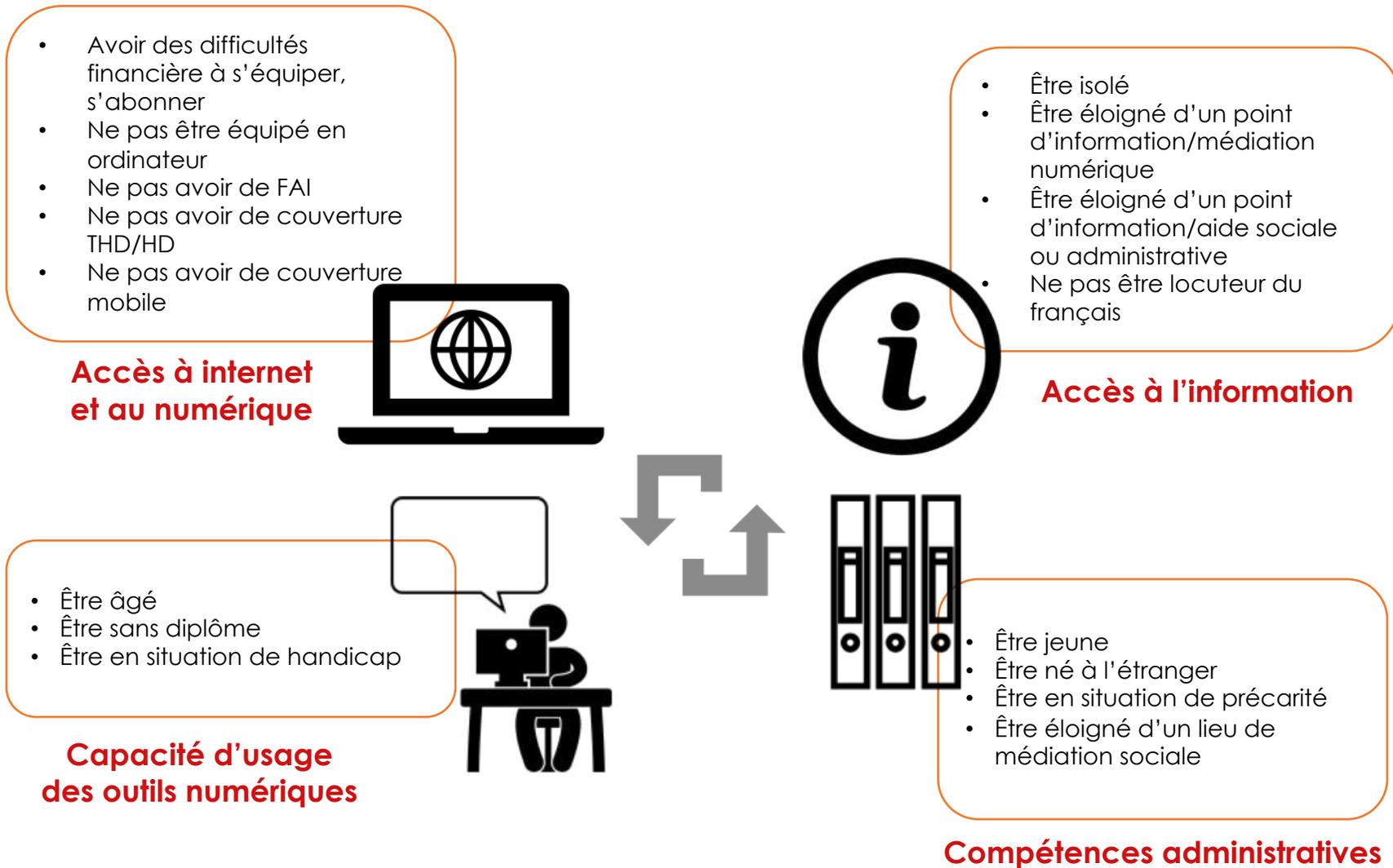


Identifions des populations parmi lesquelles s'observent des difficultés à accomplir des procédures administratives

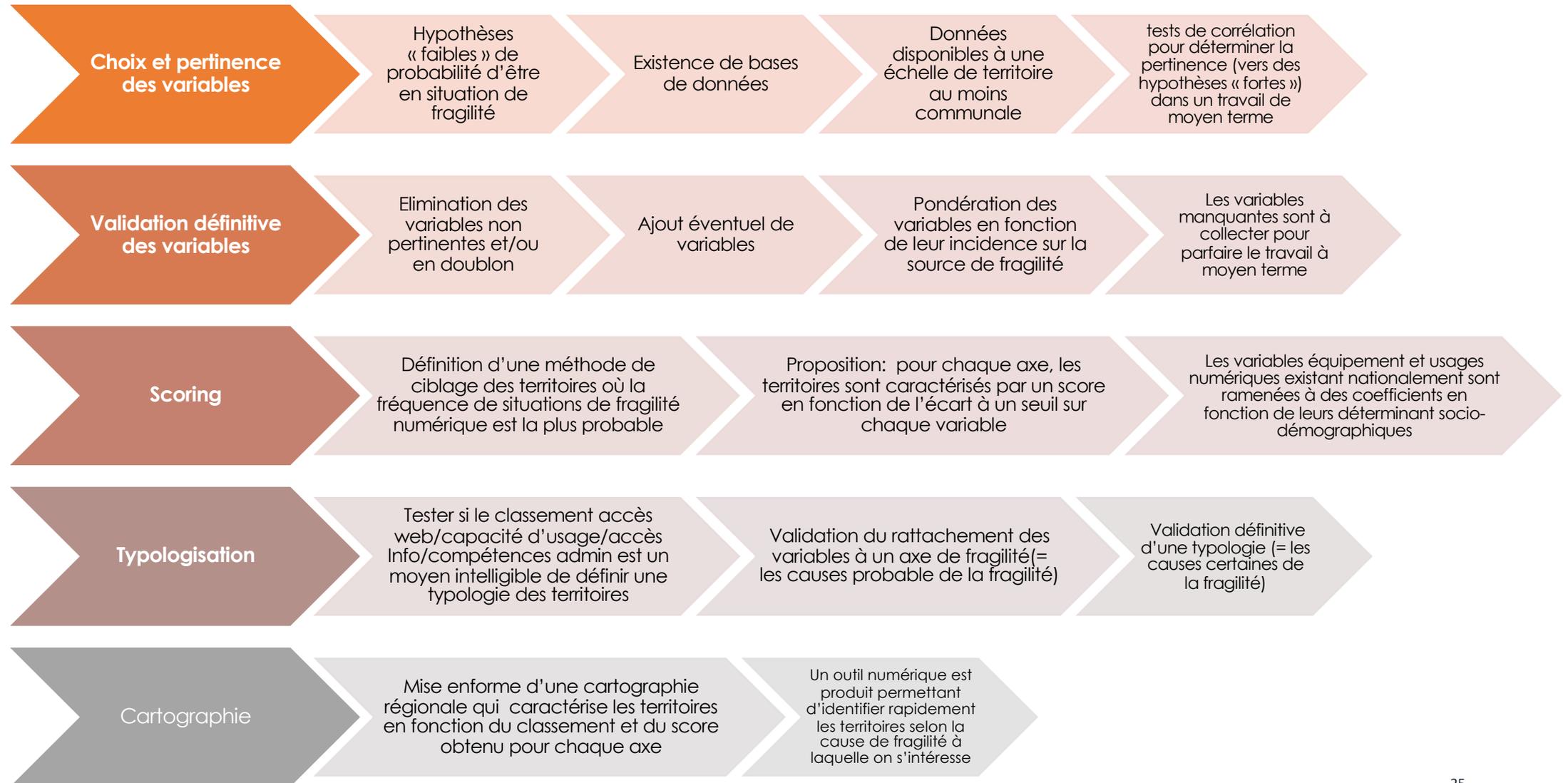
**Compétences administratives**



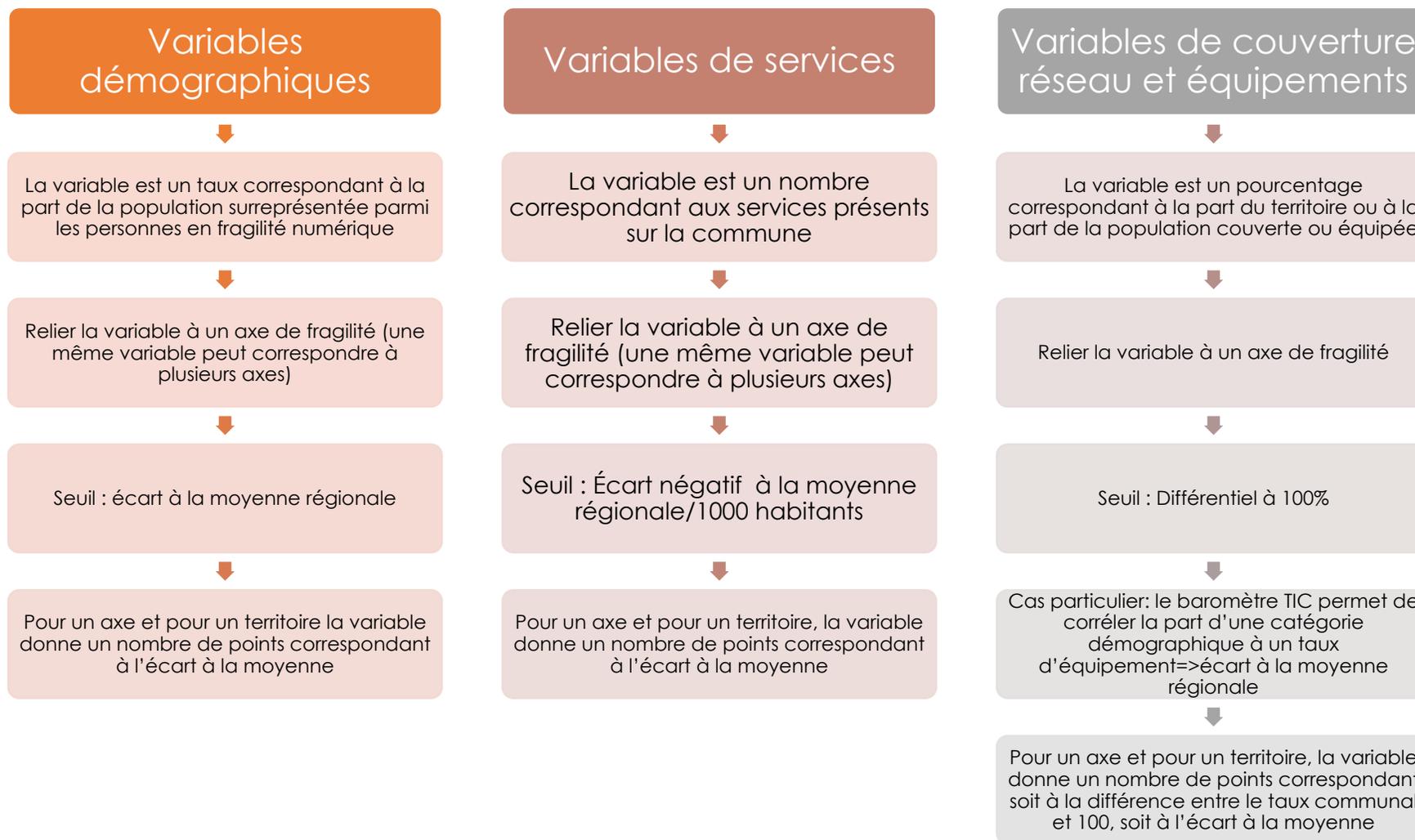
# Qu'est-ce qui rend probable la fragilité?



# Cheminement pour construire une cartographie de territoires en fragilité numérique



# Etapes de construction du scoring



Proposition : pour plus de lisibilité et de capacités de comparaisons interterritoriales, le seuil régional d'un axe est ramené à un indice 100

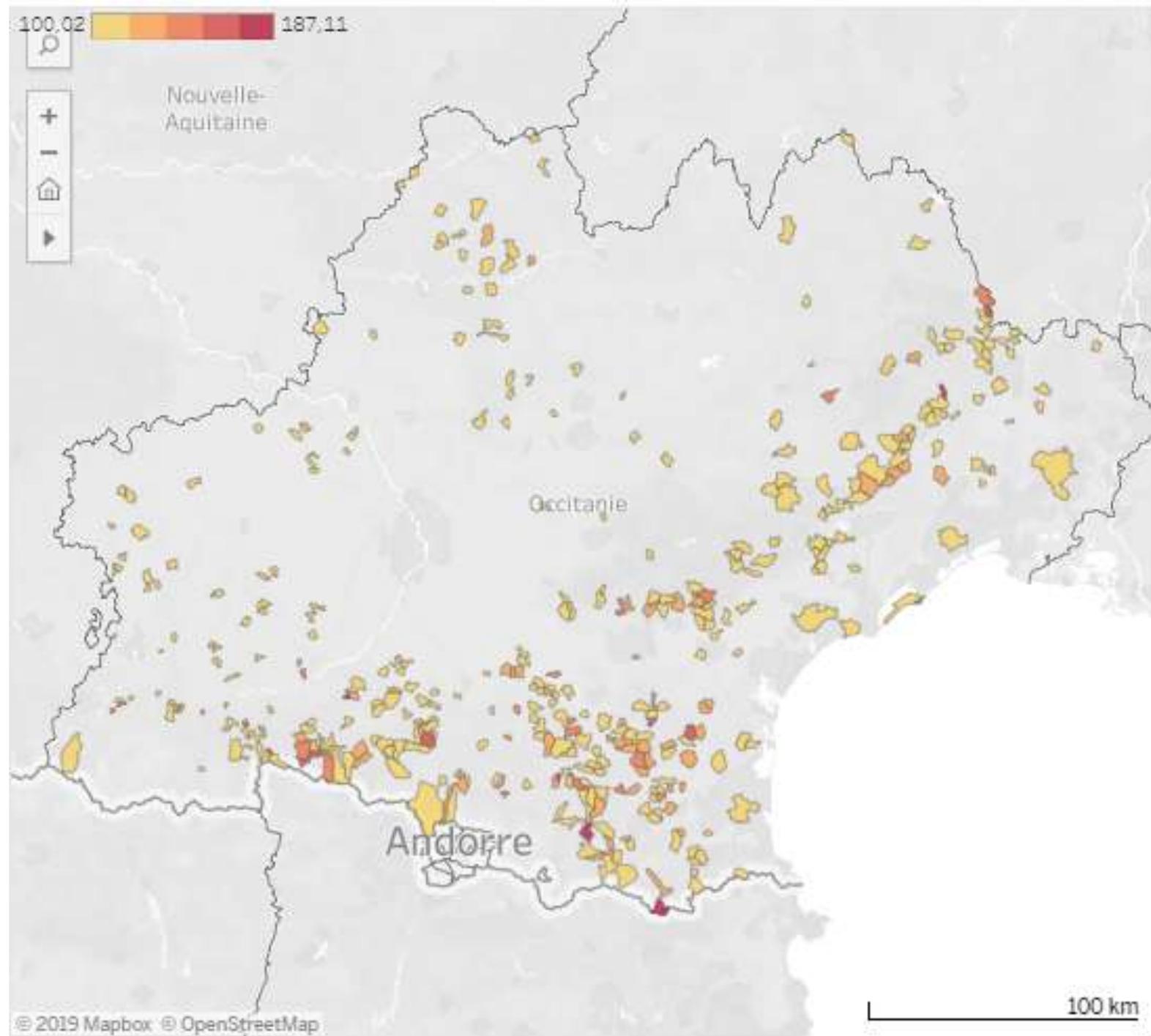
# Construction de la cartographie

- Chaque axe de fragilité fait l'objet d'une carte: les réponses à apporter diffèrent selon les déterminants de la fragilité
- Le seuil de 100 correspond à la moyenne régionale pour un territoire sur un axe de fragilité
  - Les territoires qui obtiennent moins de 100 apparaissent en blanc sur la carte
  - On divise en tranches l'éventail entre 100 et le score le plus élevé, soit plusieurs niveaux de fragilité
  - La tranche la plus élevée apparaît en plus foncé sur la carte
- **NB: pour les territoires urbains, l'échelle des IRIS ou a minima des arrondissements est pertinente, pour les territoires ruraux ou périurbain (grandes couronnes) la commune voire l'EPCI est pertinente**

## Score global de fragilité numérique

Les territoires qui cumulent les indicateurs de fragilité numérique sont ceux :

- de la vallée de l'Hérault ;
- le triangle Limoux – Prades – Bagnères-de-Bigorre ;
- la vallée du Lot ;
- le piémont cévenole.



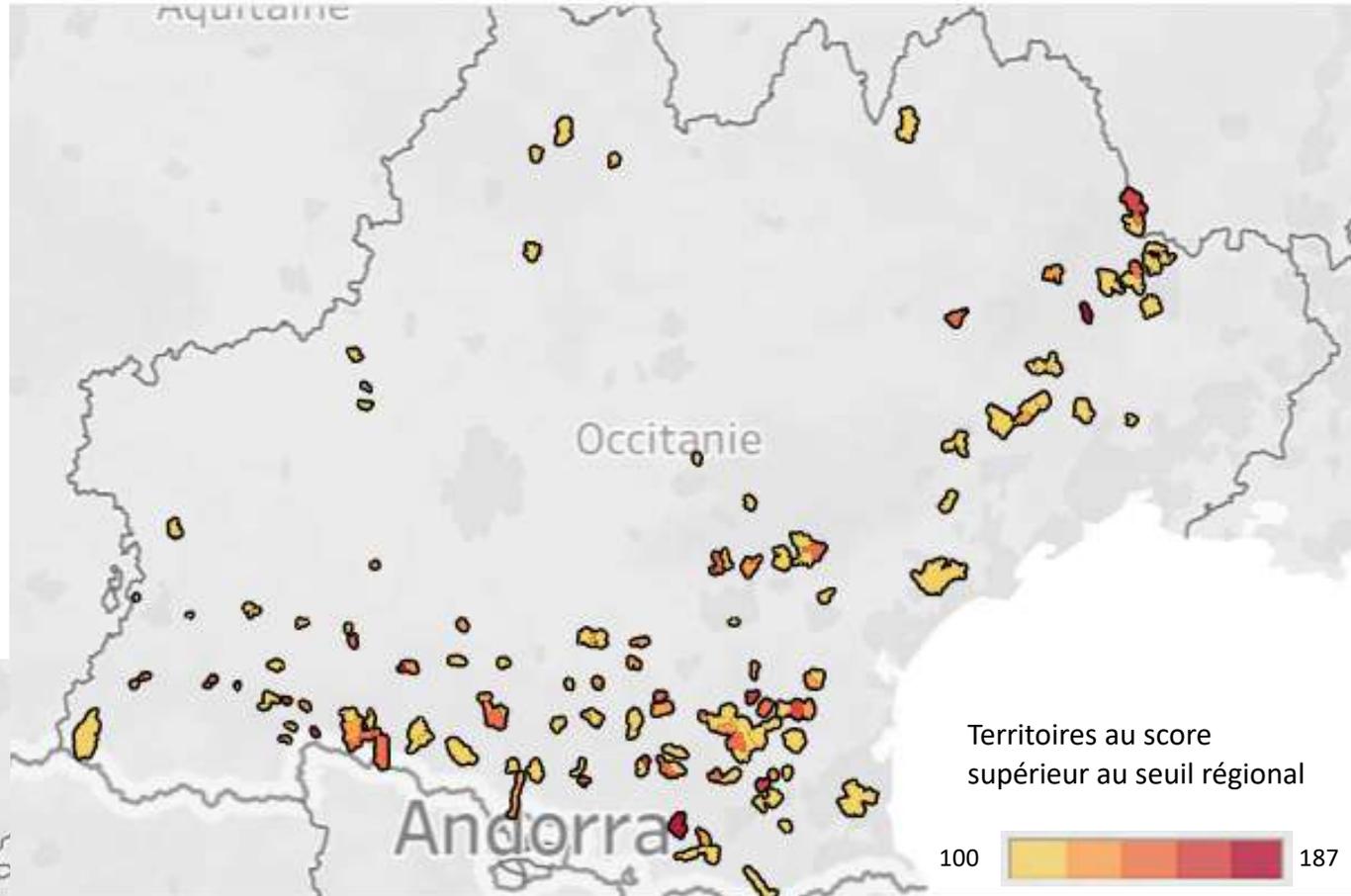
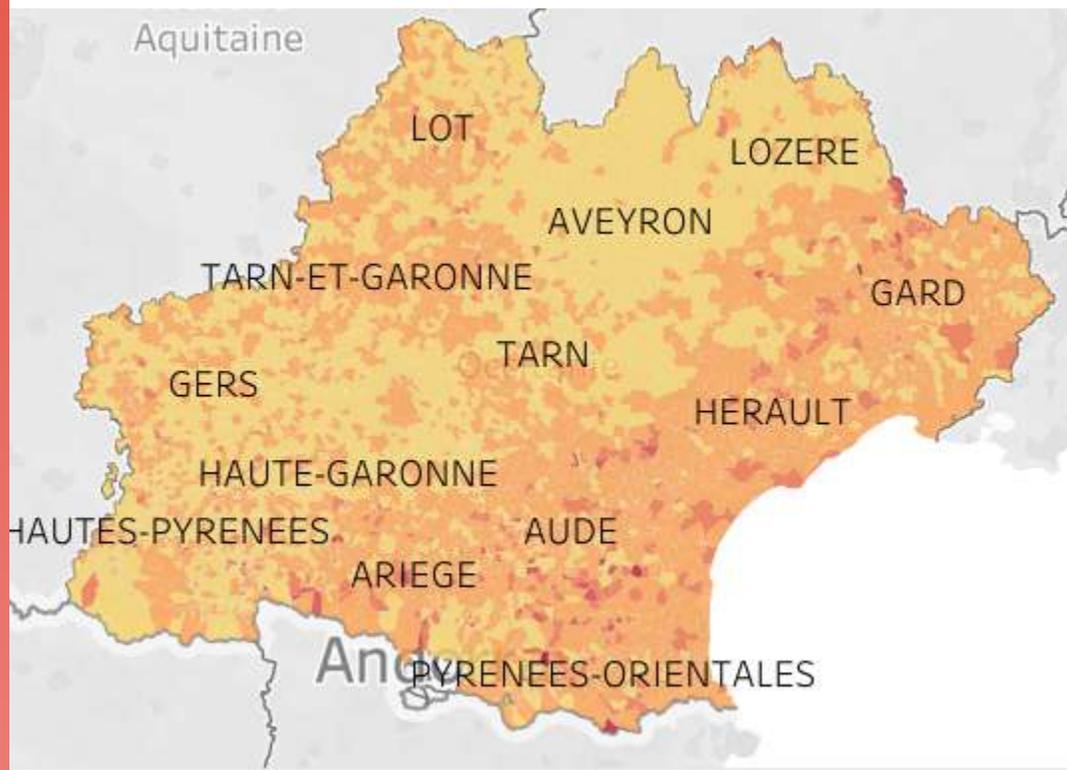
# Quels sont les indicateurs de la fragilité sur un territoire?

## Volet Accès aux interfaces numériques

Condition	Facteur de fragilité	Variables correspondantes	Seuil pour scoring	Moyen de collecte
Accès au web	Être pauvre	Taux de pauvreté à 60% à défaut revenu médian des ménages	écart à la médiane régionale	Insee ou Ircom 2017
Accès au Web	Ne pas être équipé en ordinateur ou en FAI	Le taux d'équipement des ménages en informatique/internet à défaut probabilité via test corrélation baromètre numérique (âge, diplôme,..)	écart à la moyenne régionale	Credoc/Insee RP 2015
Accès au Web	Ne pas avoir de couverture mobile	Taux de couverture mobile (2G) – 2018	Différentiel à 100%	SDASAP
Accès au Web	Ne pas avoir de couverture THD	Taux de couverture HD / THD (DSL, câble, FttH) – 2017	Différentiel à 100%	SDASAP

## Fragilité dans l'accès aux interfaces numériques

Les territoires qui cumulent les indicateurs de fragilité sur le plan de la couverture réseau et de la capacité à s'équiper en matériel informatique se situent principalement dans le Gard au nord d'Alès, dans les Corbières, les Pyrénées Ariègeoises et le Haut Languedoc



# Quels sont les indicateurs de la fragilité sur un territoire?

## Volet accès à l'information

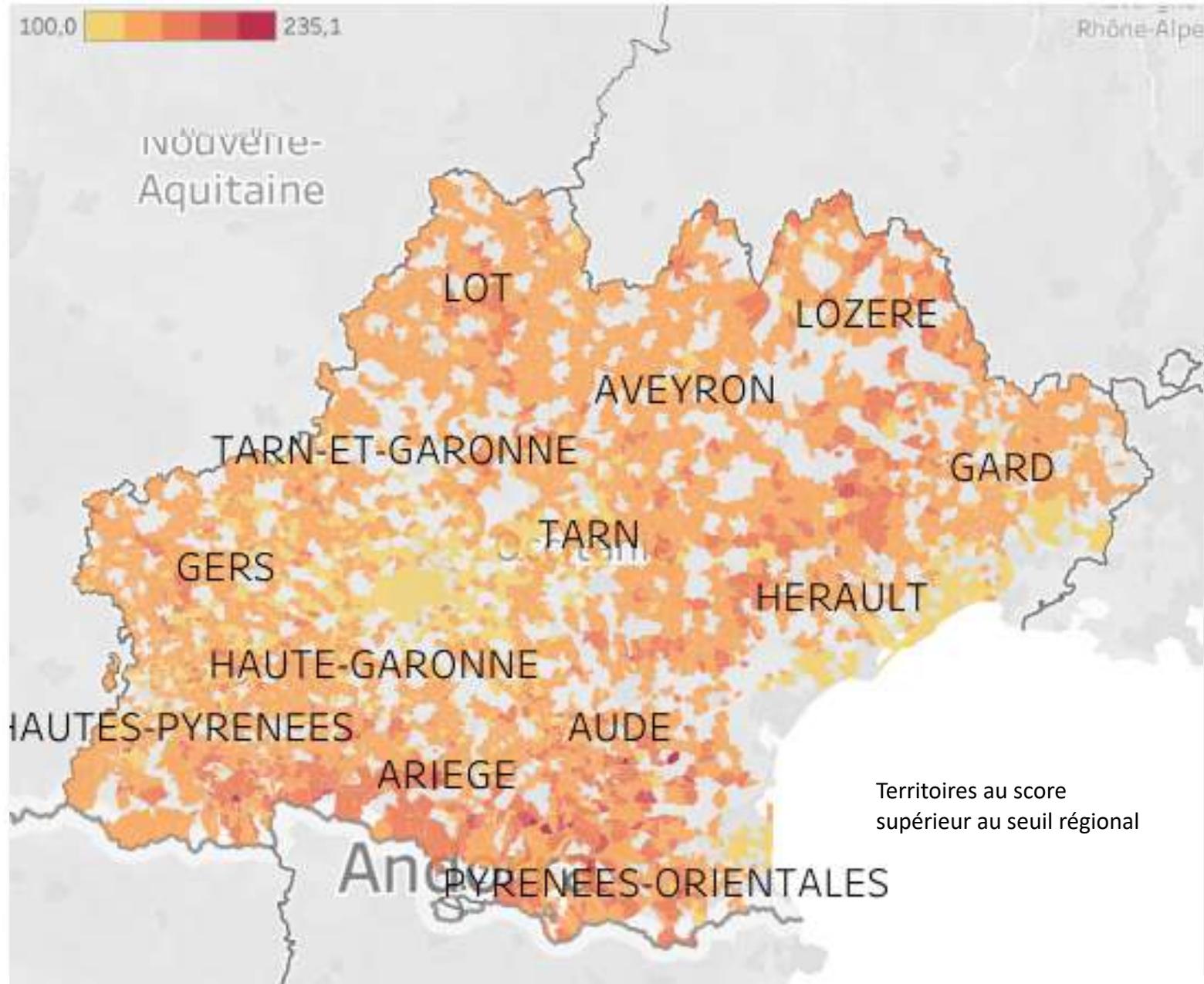
Condition	Facteur de fragilité	Variables correspondantes	Seuil pour scoring	Moyen de collecte
Accès à l'information	Etre isolé	part des ménages d'une personne	écart à la moyenne régionale	Insee RP 2015
Accès à l'information	Être isolé	part des ménages monoparentaux	écart à la moyenne régionale	Insee RP 2015
Accès à l'information	être éloigné d'un point d'information numérique	distance-temps à un point d'information numérique à défaut présence sur la commune d'une MSAP	écart à la moyenne régionale/habitants	Cartographie MSAP Espaces publics numériques de la région,
Accès à l'information	Être éloigné d'un point d'information sociale ou administrative	distance-temps à un point d'accès au service public à défaut présence sur la commune des services publics	Écart à la moyenne régionale/1000 habitants	base services aux publics
Accès à l'information	Être éloigné d'un point d'information sociale ou administrative	distance-temps à un point d'accès au service public à défaut part des personnes sans véhicule	Écart à la moyenne régionale	Insee RP 2015
Accès à l'information	Ne pas être locuteur du français	part des personnes nées à l'étranger (à défaut valeur Communale=Valeur cantonale)	écart à la moyenne régionale	Insee RP 2015

## Fragilité de l'accès à l'information

Variables : part de ménages isolés +  
taux de couverture en services publics

La carte témoigne de la ruralité du territoire régional, avec en conséquence une faible densité du service public.

Les communes des régions d'altitude concentrent les populations les plus susceptibles d'avoir des difficultés d'accès à l'information du fait de leur isolement et/ou de l'éloignement des services publics.



# Quels sont les indicateurs de la fragilité sur un territoire?

## Volet compétences administratives

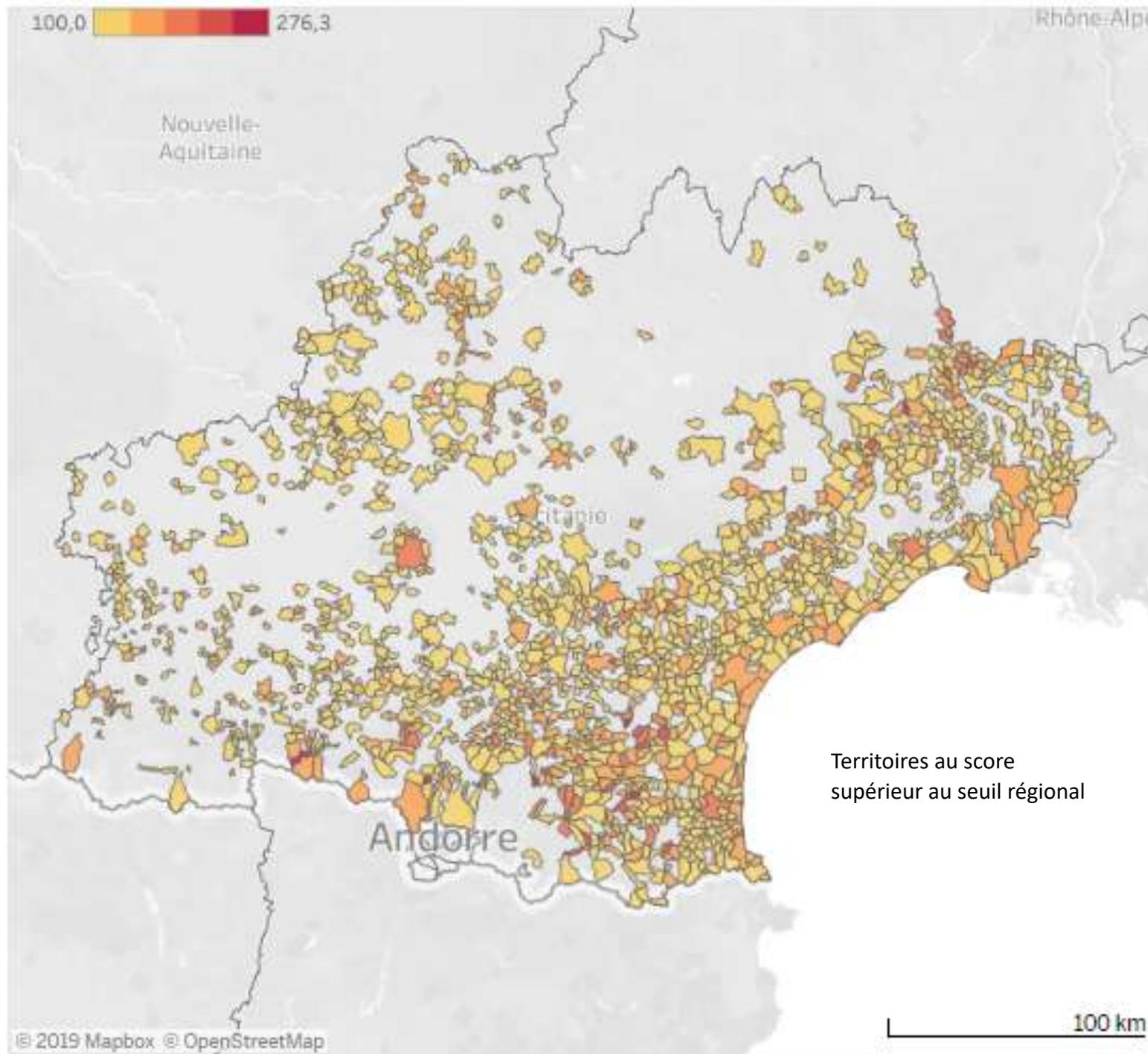
Condition	facteur de fragilité	Variables correspondantes	Seuil pour scoring	moyen de collecte
Compétences administratives	Être jeune	part des moins de 25 ans	écart à la moyenne régionale	Insee RP
Compétences administratives	Être étranger	part des personnes nées à l'étranger	écart à la moyenne régionale	Insee RP
Compétences administratives	Être en situation de précarité	part des bénéficiaires des minima sociaux	écart à la moyenne régionale	Insee/CAF
Compétences administratives	Être en situation de précarité	taux de chômage de longue durée à défaut Part des chômeurs (15 – 64 ans) – 2015	écart à la moyenne régionale	Insee RP/DARES
Compétences administratives	Être éloigné d'un lieu d'accompagnement social	distance-temps à un point d'accompagnement social à défaut présence point d'accès au droit	écart à la moyenne régionale/ habitants	Base service au public et MSAP

## Fragilité en compétences administratives

*Variables : part de jeunes dans la population 15-29 ans + taux de chômage*

Concentration sur le littoral de populations jeunes et de personnes aux chômage.

On retrouve cette configuration dans les grandes villes de la région, la vallée de l'Aude et le piémont cévenole.



# Quels sont les indicateurs de la fragilité sur un territoire?

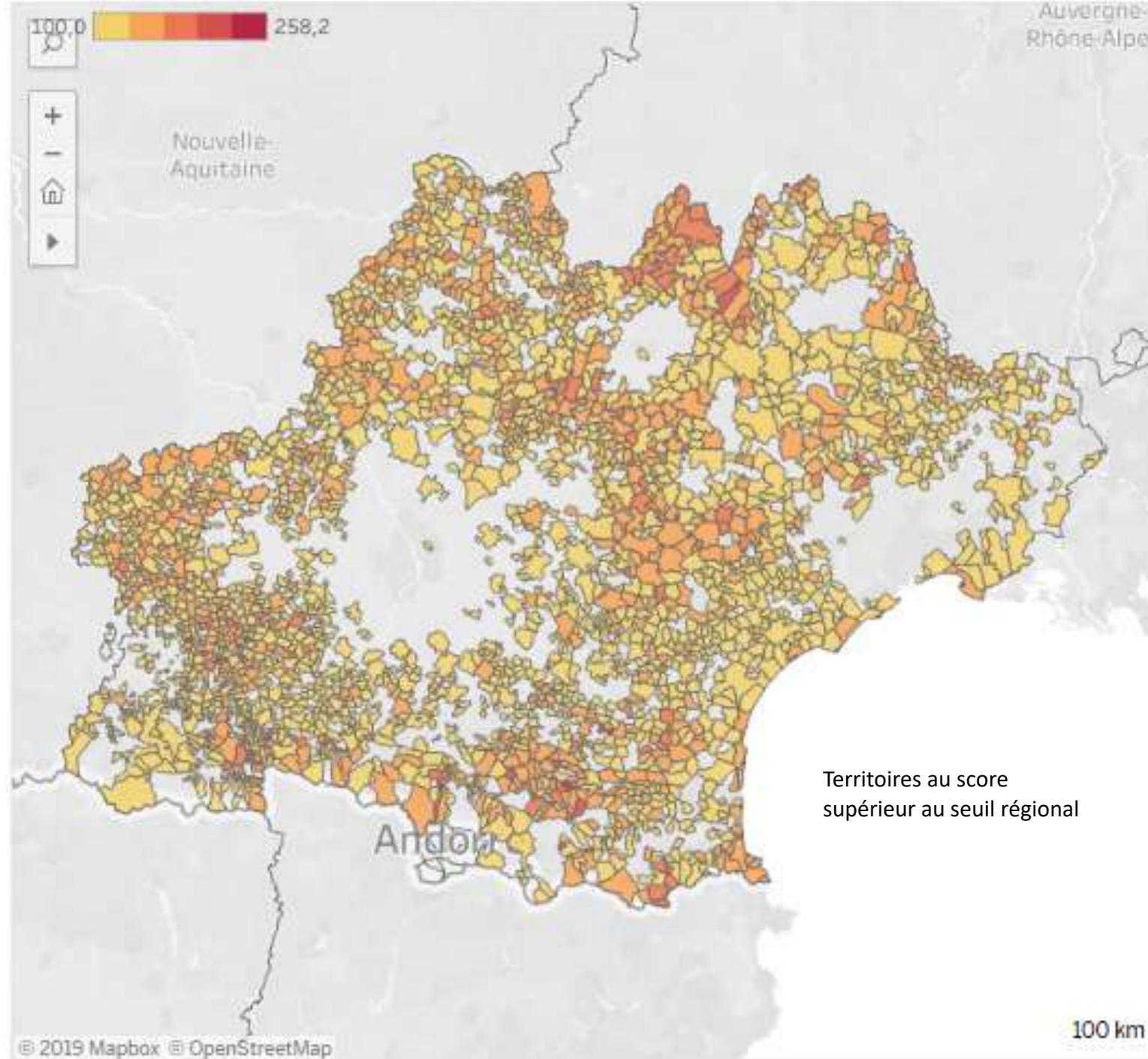
## Volet Capacité d'usage des interfaces numériques

Condition	Facteur de fragilité	Variables correspondantes	Seuil de scoring	Moyen de collecte
Capacité d'usage des interfaces numériques	Être âgé	part des plus de 75 ans	écart à la moyenne régionale (pondéré via test corrélation baromètre numérique)	Insee RP/Crédoc
Capacité d'usage des interfaces numériques	Être sans diplôme	part des non diplômés	écart à la moyenne régionale (pondéré via test corrélation baromètre numérique)	Insee RP/Crédoc
Capacité d'usage des interfaces numériques	Être en situation de handicap	part des personnes RTQH	écart à la moyenne régionale	Insee RP/MDPH (CD)

## Fragilité en capacité d'usage du numérique

*Variable : part des personnes de plus de 65 ans dans la population + part des personnes sans diplôme*

La part de personnes âgées habitant en territoires ruraux est plus importante que dans les métropoles, de même que la part des personnes sans diplôme : ce qui explique que les zones rurales ont un indice de fragilité plus fort pour la capacité d'usage du numérique.





# INCUBO

# Recommandations

*Pour le cadrage des expérimentations multi-acteurs à mener dans le cadre des journées régionales*

# Recommandations

## Positionnement

- Se concentrer sur les seniors et les personnes en situation d'illettrisme, identifiés comme particulièrement prioritaires.
- Se concentrer sur la ruralité, dans les territoires identifiés sur les cartes : de la vallée de l'Hérault ; le triangle Limoux – Prades – Bagnères-de-Bigorre ; la vallée du Lot ; le piémont cévenole.
- Travailler sur la formation des agents (en lien avec l'axe 3) : information sur les modalités d'accompagnement, périmètre et postures d'accompagnement.

## Périmètre

- Développer uniquement l'accès aux procédures dans le giron des préfectures (carte grise) si l'on veut agir rapidement (première vague d'expérimentations). Développer également l'accès à d'autres procédures (ex : CNAV ou CAF), qui nécessite de monter des partenariats, si l'on agit dans la durée (2<sup>ème</sup> vague d'expérimentations).
- Quand l'offre d'accompagnement est inexistante ou faible sur le territoire retenu, renforcer les démarches d'aller-vers et de médiation.
- Si l'offre d'accompagnement est existante sur le territoire retenu, se concentrer sur l'information aux services et renforcer les liens entre les acteurs en charge de délivrer le service et proposer des interfaces plus « lisibles » ou simplifiées.
- Dans les deux configurations, travailler sur la formation et la montée en compétence des agents sur l'information et la médiation.

## Types de service développés

- Avoir une vue sur des dispositifs existants qui sont adaptés avec un travail de design de service au contexte local de l'expérimentation (essaimage et amélioration) plutôt qu'avoir un travail de design de service sur un dispositif « inédit ».
- Privilégier une approche d'aller-vers l'utilisateur, et de service itinérant.

# Profils d'expérimentation possibles

Les profils d'expérimentation sélectionnés seront approfondis par les participants aux journées régionales.

1

Points numérique en préfecture

Parcours de formation agents en Points numériques  
(croisement axe 3)

M i A

Point numérique mobile

M i U

2

Maisons France service

Tiers-lieux numérique France Service

M i U P

Médiation numérique à domicile  
(Admr, M@N, CNAV...)

M i U P

3

Développement d'interfaces numériques  
Via l'incubateur de services de l'IncubO

Chatbot d'information

i  U

Co-expérimentation avec la startup d'Etat A+

i  A P



Médiation



Information



Cible = agents



Cible = usagers



Partenariat nécessaire

# Grille de lecture des problématiques usager

La problématique d'accès aux services dématérialisés est un objet à plusieurs formes : elle est composée d'au moins quatre « faces », qui seront nos « lunettes » pour identifier des problématiques. Les irritants des usagers retenus seront approfondis par les participants aux journées régionales.

## Difficultés liées au numérique



Les personnes âgées, les personnes n'ayant pas accès à du matériel à titre personnel, etc.

## Difficultés liées à la complexité administrative



Tout public, en particulier les étrangers, les personnes illettrées, les jeunes, etc.

## Difficultés liées aux situations sociales des personnes



La situation et les caractéristiques sociales des personnes.

## Difficultés liées au territoire



Les zones blanches, les zones rurales avec absence d'aide de proximité, éloignement des préfectures et MSAP, etc.



# Grille de lecture : un exemple de profilage

**Le travail lors des journées regionals doit permettre de sérier plus finement les problématiques sur la base des usagers retenus.** Par exemple : *une personne âgée ne maîtrisant pas les outils numériques, vivant sur un territoire rural et souhaitant déclarer ses impôts*



**Difficultés liées au numérique** : usages numériques très limités – pas de matériel et pas de compétences



**Difficultés liées à l'aspect administratif** : aucune, bonne connaissance des procédures de déclaration d'impôts



**Difficultés liées à la situation de la personne** : génération peu acculturée aux outils, mais bonne connaissance des procédures administratives papier ; absence d'aide de proximité (famille proche vivant en ville) ; pas de véhicule.



**Difficultés liées au territoire** : territoire hyper-rural ; zone blanche ; peu d'acteurs de médiation et pas de point-relais ou services de préfecture à proximité.



**Piste de solution** : travailler à partir des forces existantes : maîtrise des procédures administratives mais besoin de médiation numérique. Lutter contre les freins à la mobilité via des dispositifs d'aller-vers. Les pistes de solutions seront approfondies, dans le cadre des dispositifs retenus (par ex : médiation numérique à domicile) par les designers.

# Grille de lecture : un exemple de profilage

**Le travail lors des journées doit permettre de sérier plus finement les problématiques sur la base des usagers retenus.** Par exemple : *un jeune étranger vivant en QPV, souhaitant réaliser une demande de titre, sans équipement de type ordinateur, et peu informé sur les offres d'accompagnement. Ne maîtrise pas le français.*



**Difficultés liées au numérique** : usages numériques limités (principalement ludiques), équipement de type smartphone non adapté à l'interface du site.



**Difficultés liées à l'aspect administratif** : jeune peu habitué aux démarches administratives.



**Difficultés liées à la situation de la personne** : jeune ne maîtrisant pas la lecture et l'écriture du français, peu ou pas diplômé, non-autonome dans la réalisation de ses démarches administratives, sans aide de proximité disponible



**Difficultés liées au territoire** : quartier décentré, loin de la préfecture ... mais association d'aide positionnée dans le quartier mais peu connue du jeune étranger.

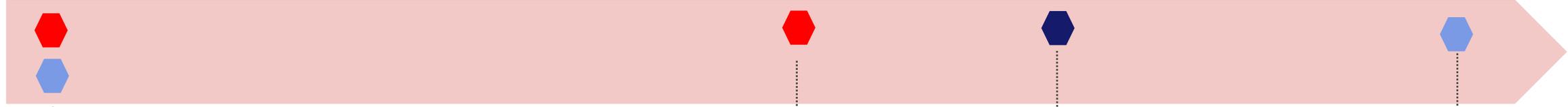


**Piste de solution** : travailler à partir des forces existantes pour dépasser les freins liés à la maîtrise de l'écrit. Les pistes de solutions seront approfondies, dans le cadre des dispositifs retenus (par ex : point numérique mobile) par les designers.

# Les prochaines étapes

- Validation du périmètre d'expérimentation : clarification des compétences et des possibilités de portage du SGAR (matrice « faisabilité vs. désirabilité »)
- Journées régionales pour tester ces propositions (profilage et dispositifs) et aboutir à des feuilles de route pour les expérimentations.  

- Préciser le nouveau calendrier du programme
  - Journées régionales : profiter de la réunion NEC autour du Hub numérique Inclusif Occitanie?
  - Points de restitution au SGAR ? Modalités de validation des options choisies
  - Point pour avancer sur la rédaction d'un cahier des charges  

Lancement et 1<sup>er</sup> atelier

Journées régionales

Lancement des expérimentations

Capitalisation sur la démarche 2019-2020



Réponses au questionnaire  
Recueil de données quantitatives et qualitative

Elaboration de la méthode d'évaluation

Expérimentation  
Evaluation embarquée

# **INCUBO**

# **Annexe 1**

*Atelier agents des services préfectoraux  
Avril 2019*

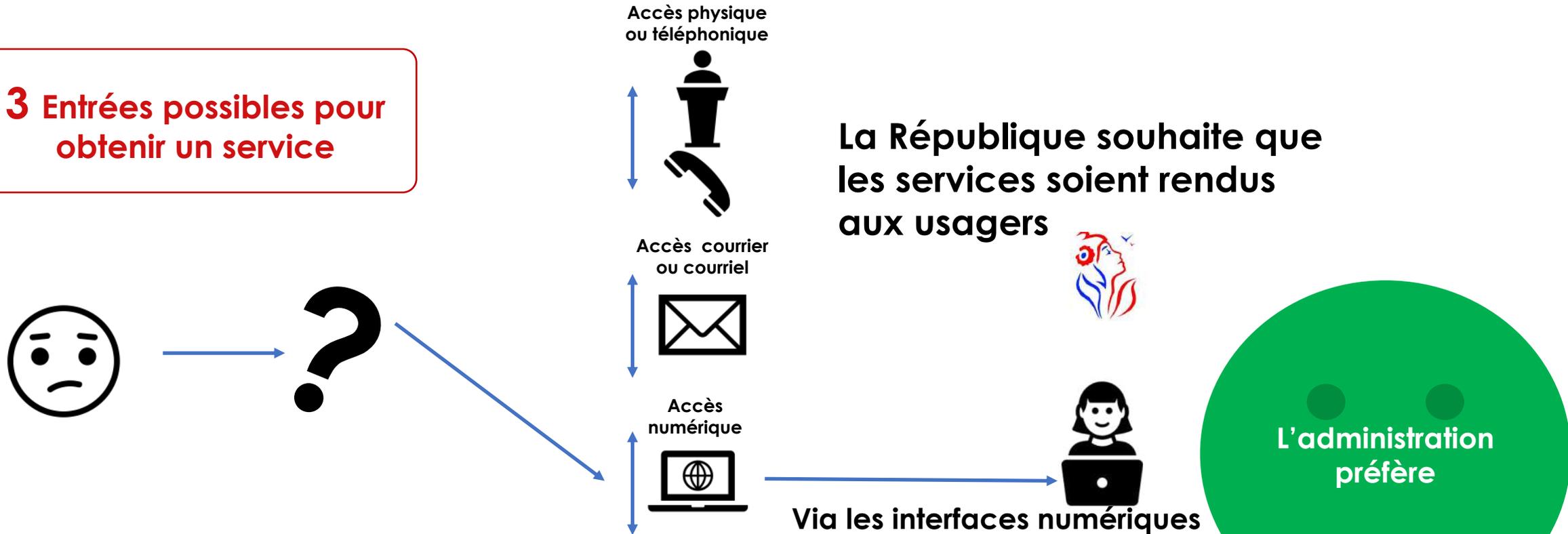
# Les enseignements du premier atelier du mois d'avril

Des procédures plus ou moins complexes identifiées lors des premiers ateliers :

Intitulé du service	Le service est entièrement dématérialisé (si non, quelle partie non-numérique subsiste ?)	Une procédure non - numérique subsiste en parallèle	Procédure réalisable sur tout le territoire	Service délivrable par d'autres relais que les services de l'Etat
<b>Carte d'identité</b>	Non : prise de RDV en mairie ab initio (parfois en ligne) et pour la délivrance	Non concerné	Mairies équipées d'un DR + délais variables	Mairies
<b>Permis de conduire (inscription)</b>	Oui : inscription en ligne automatique	Non	A priori oui sauf si 0 couverture internet et/ou 0 accès à un point accès numérique	MSAP EPN Pas de guichet d'Etat mais services civiques de préfecture aident
<b>Permis de conduire (renouvellement)</b>	Oui	Oui	A priori oui sauf si 0 couverture internet et/ou 0 accès à un point accès numérique	
<b>Paiements (ex : amende)</b>	Oui	Non	A priori, etc.	Non
<b>Titre de séjour</b>	Non : seule la demande de RDV est dématérialisée	Non	Selon le territoire : obligation de prise de RDV en ligne ou non	
<b>Impôts</b>	Oui	Non	A priori, etc.	MSAP Trésor Publique Services civiques préfecture
<b>Certificat d'immatriculation</b>	Oui	Non		MSAP Garage (payant)

# Réaliser une démarche dématérialisée : Quelles problématiques ? – Le point de vue de l'utilisateur

**3 Entrées possibles pour  
obtenir un service**



**Cela suppose au préalable que la personne ait :**

Connaissance du service pouvant  
répondre à son besoin et ses  
conditions d'accès



Accès  
au web



La capacité d'usage du numérique  
(dont compréhension du français  
écrit)



La compétence  
administrative



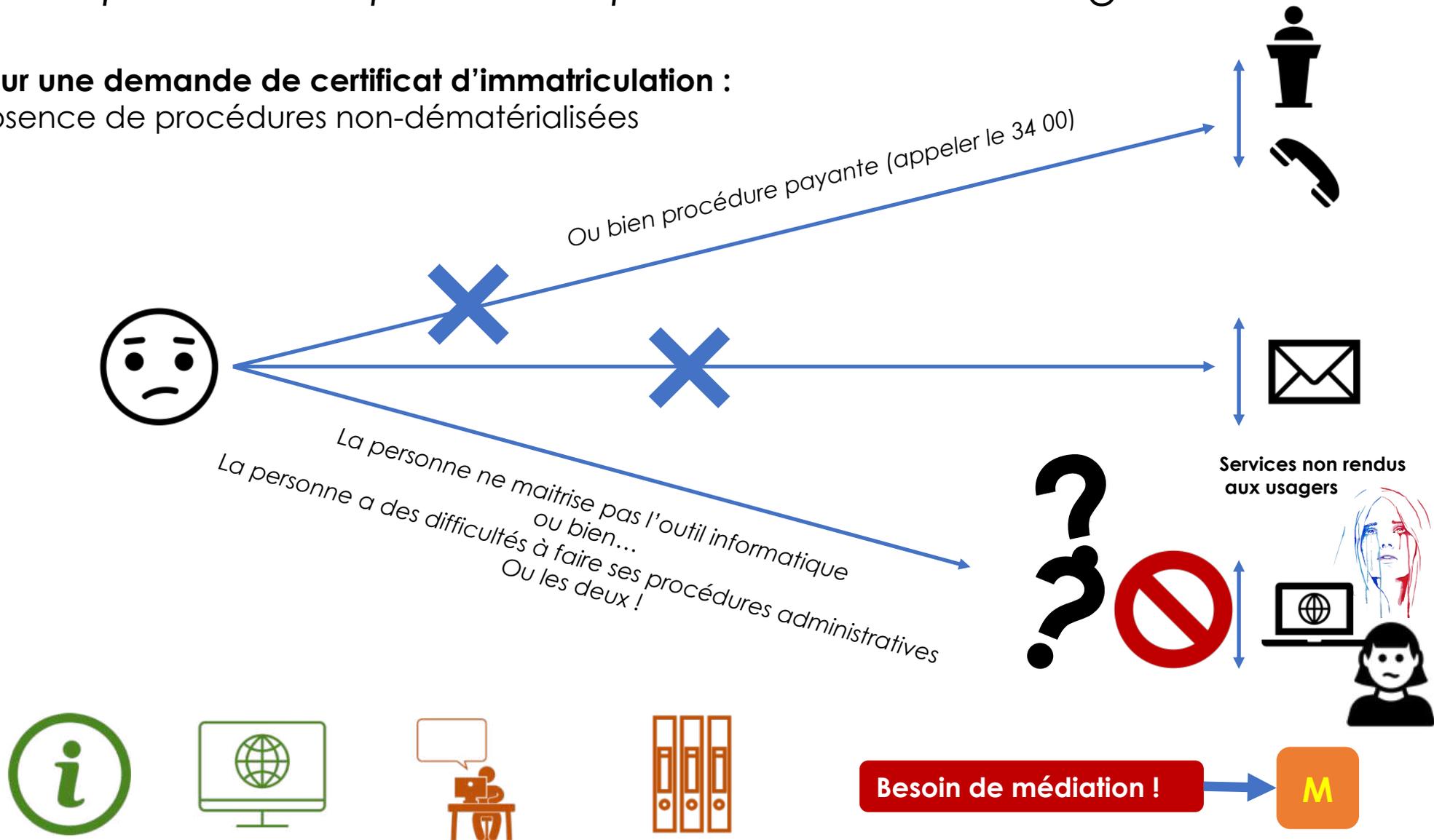
# Réaliser une démarche dématérialisée : Quelles problématiques ? – Le point de vue de l'utilisateur

## Pour une demande de certificat d'immatriculation :



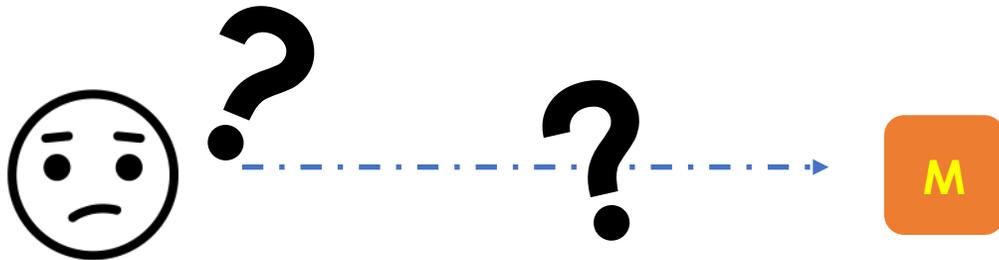
# Réaliser une démarche dématérialisée : Quelles problématiques ? – Le point de vue de l'utilisateur

**Pour une demande de certificat d'immatriculation :**  
absence de procédures non-dématérialisées



# Réaliser une démarche dématérialisée : Quelles problématiques ? – Le point de vue de l'utilisateur

**Pour une demande de certificat d'immatriculation** : l'utilisateur s'adresse aux services de médiation



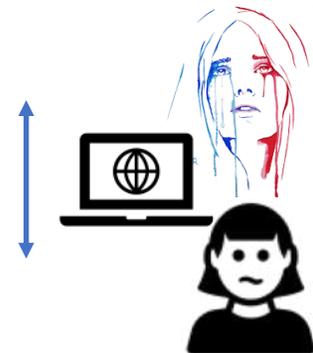
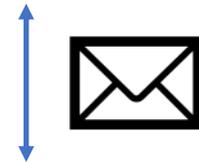
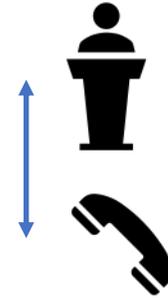
**Comment la personne atteint l'aide de médiation nécessaire ? Quels freins empêchent la personne d'atteindre l'offre de médiation ?**



Mal informée / mauvaise lisibilité de l'offre de médiation (primo-accédants)  
Services payants ou frauduleux mieux référencés : garagistes peuvent délivrer un certificat d'immatriculation pour 30€

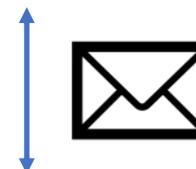
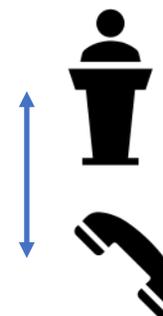
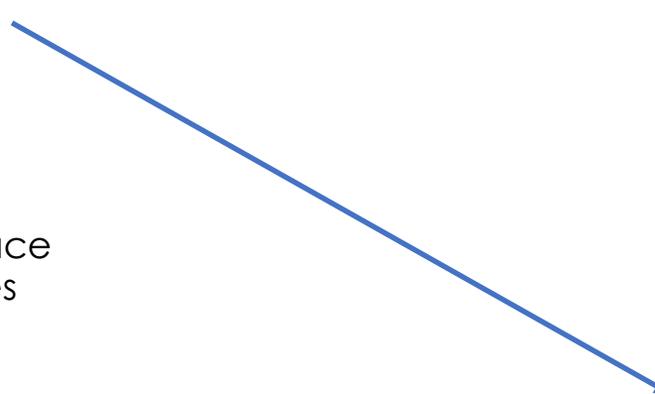


Problème de mobilité sur le territoire  
La personne ne cherche pas à se rendre dans un point de médiation (« invisibles »)



# Réaliser une démarche dématérialisée : Quelles problématiques ? – Le point de vue de l'utilisateur

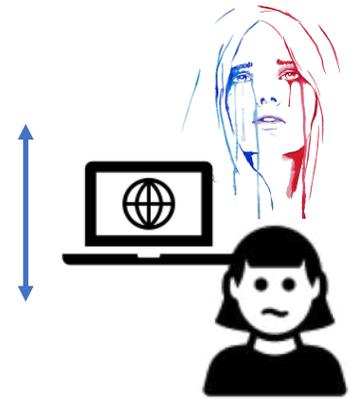
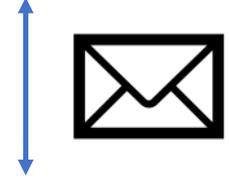
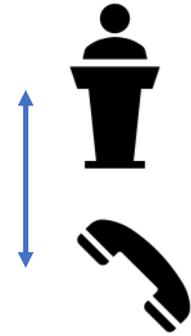
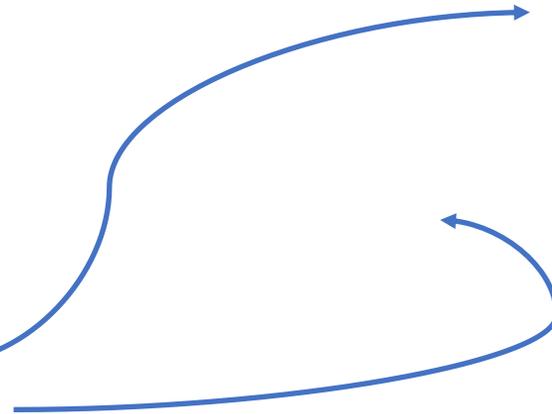
**Pour une demande de certificat d'immatriculation** : les services de médiation (EPN, MSAP, service civique préfecture...) savent accompagner les usagers



**Risques** : les médiateurs et services civiques « font à la place de » la personne, et manipulent des données personnelles

# Réaliser une démarche dématérialisée : Quelles problématiques ? – Le point de vue de l'utilisateur

**Pour une demande de certificat d'immatriculation** : quel aide pour les aidants ?



**Les acteurs de la médiation sont-ils toujours en mesure de répondre aux besoins des personnes ?**

**Compétences des MSAP (numérique et administratif)**

**Les services civiques de préfecture : manque de compétences, fort turn-over, difficultés de recrutement**

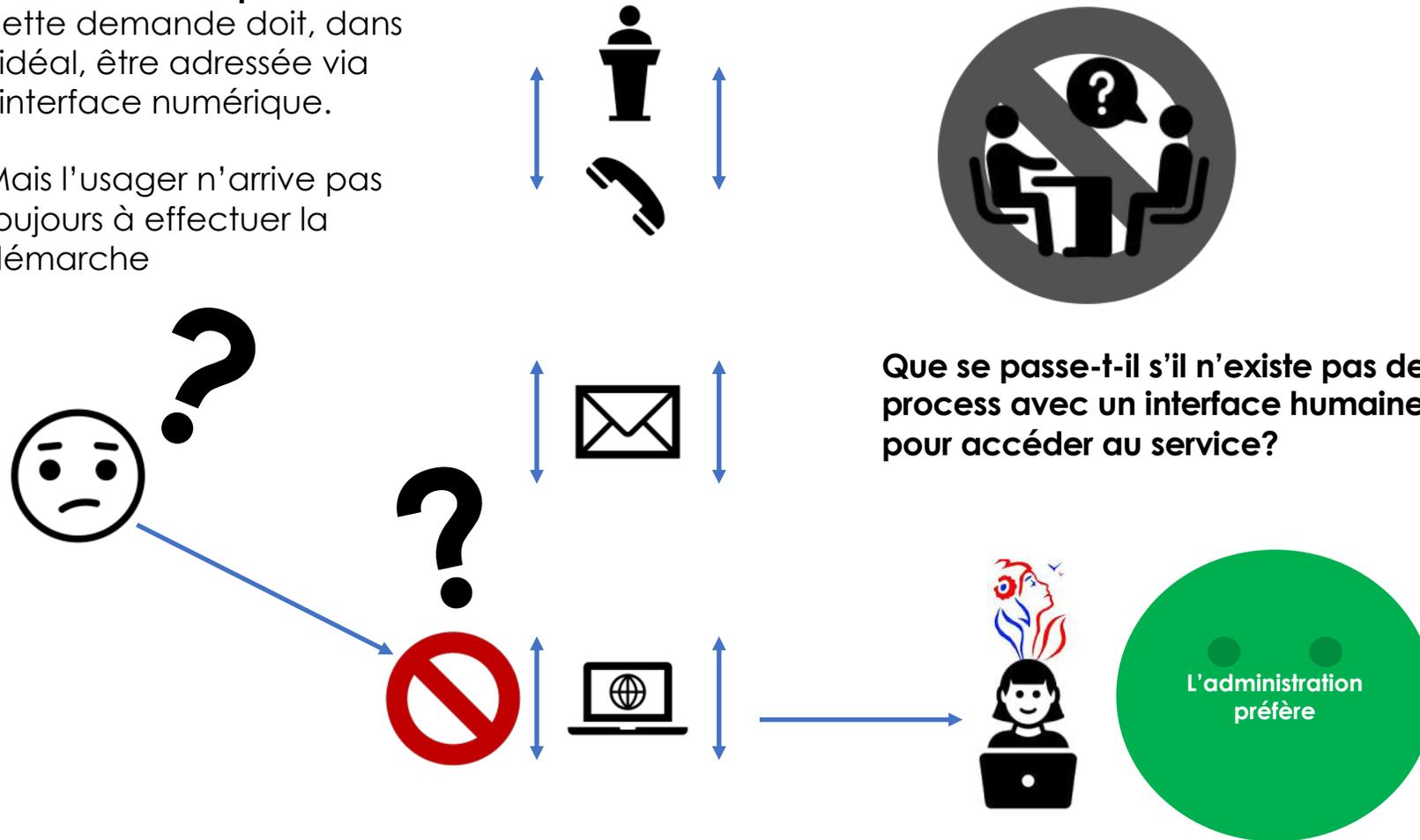
Face à des demandes spécifiques et des problématiques précises : les services de médiation doivent prendre contact avec les services de l'Etat ; **qui contacter ?**

**Bonne pratique** : MSAP a un lien direct avec un référent des services de préfecture (polyvalent)

# Réaliser une démarche dématérialisée : Quelles problématiques ? – Le point de vue de l'agent

**L'agent doit d'abord recevoir la demande de la personne :**  
cette demande doit, dans l'idéal, être adressée via l'interface numérique.

Mais l'utilisateur n'arrive pas toujours à effectuer la démarche



# Réaliser une démarche dématérialisée : Quelles problématiques ? – Le point de vue de l'agent



## Les usagers se redirigent vers un guichet physique

- un agent d'accueil
- un médiateur en MSAP ou EPN
- un service civique en préfecture: augmentation du volume d'accueils

Ils appellent également le standard de la préfecture : augmentation du volume d'appels reçus

**Impact sur la qualité de service pour les usagers sur les autres process**



**La personne qui reçoit les usagers peut se retrouver dans une situation difficile marquée par :**



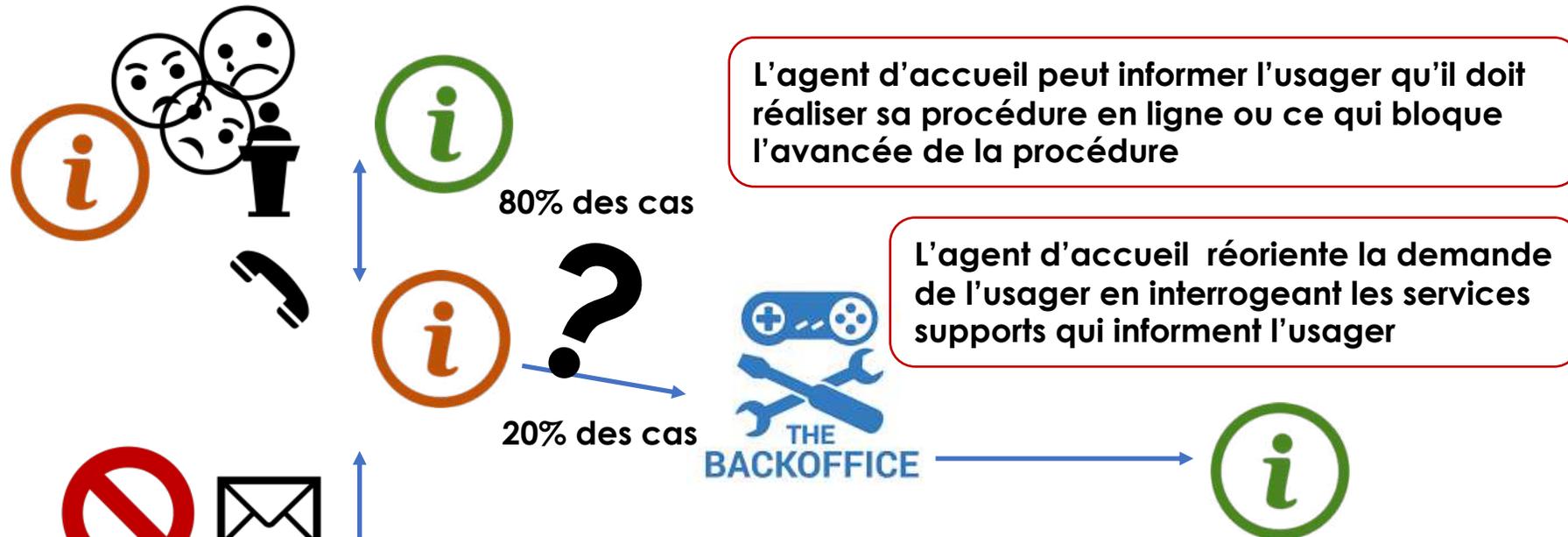
 manque d'information sur la procédure et ce qui bloque

 impuissance de pouvoir agir sur la procédure



 tensions entre l'utilisateur et la personne qui le reçoit

# Réaliser une démarche dématérialisée : Quelles problématiques ? – Le point de vue de l'agent



## Service rendu en « pompier » qui n'a pas lieu d'être

Comment répondre aux besoins de l'utilisateur qui ne parvient pas à passer par une interface numérique ?

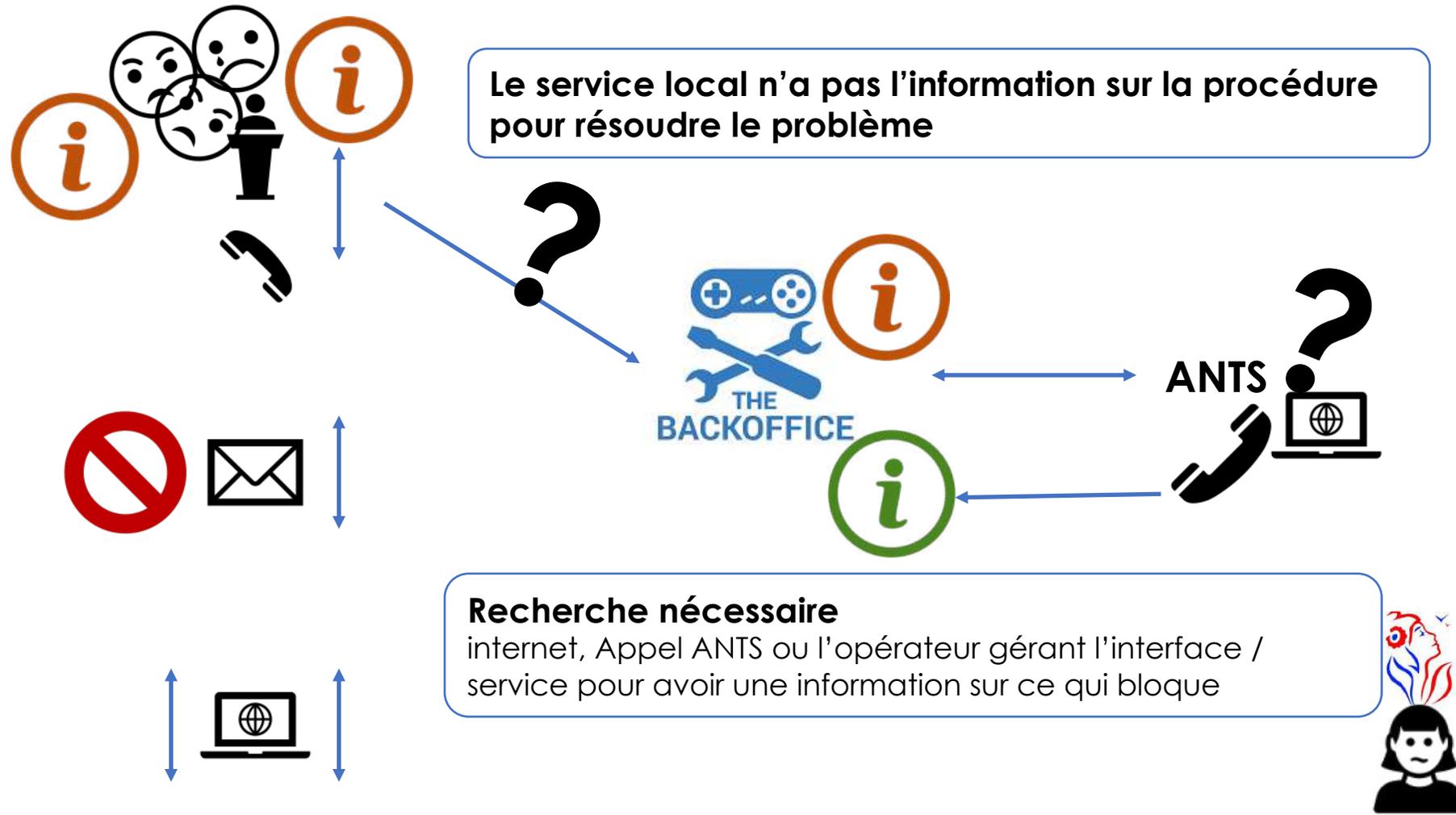
1. Soit les agents dans les services sont en capacité de répondre
  - Surcharge de travail
  - Manque de reconnaissance.
  - Délais plus longs



2. Soit pas assez de vision sur la procédure, point d'ombre sur ce qui bloque

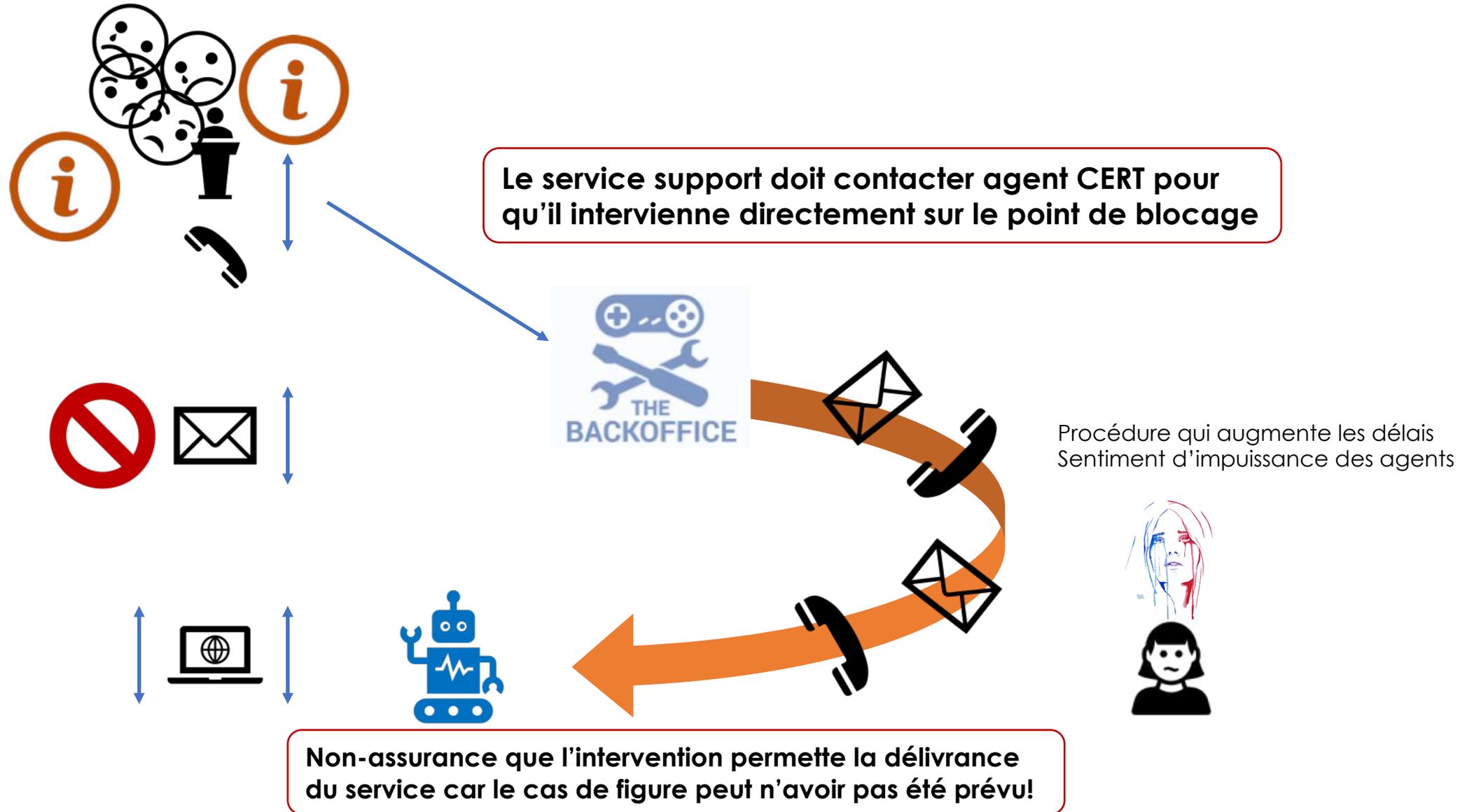
# Réaliser une démarche dématérialisée :

## Quelles problématiques ? – Le point de vue de l'agent



Perte de temps et agents non censés être formés car le process qui ne prévoit pas leur intervention

# Réaliser une démarche dématérialisée : Quelles problématiques ? – Le point de vue de l'agent



# Réaliser une démarche dématérialisée : Quelles solutions via IncubO?

## L'atelier a permis de poser les hypothèses suivantes :

- Les difficultés d'accès ou d'usage des interfaces numériques n'ont que très peu d'impact sur les services préfectoraux
  - Si l'utilisateur n'utilise pas l'interface numérique, les services n'en ont pas connaissance
- Le principal impact est sensible au niveau du front office (agents d'accueil) et de leurs services encadrants.
  - Les usagers en demande d'information ou dont les démarches sont bloquées cherchent à s'adresser à des personnes physiques
- L'impact sur la qualité du service rendu est lisible en termes de délai d'obtention ou de procédures inachevées. A priori, là où la procédure est traitée (par exemple les CERT) le temps agent correspondant à des procédures « en attente » ou bloquée est quasi nul.
  - La principale conséquence sera alors une insatisfaction usager voire une prise de risque, si le service correspond par exemple à la délivrance d'un titre obligatoire

## Nous en déduisons trois axes de travail majeurs :

- Développer la formation et la circulation de l'information pour les personnes en situation d'accueil du public (accueil préfecture, MSAP, etc.)
- Faciliter l'accès à la médiation numérique
- Faciliter l'usage des interfaces numériques (hypothèse: IncubO ne peut agir sur les interfaces et process centraux)

# INCUBO

## Annexe 2

*Positionner les solutions possibles produites par les designers dans le système de traitement des irritants relevés lors de l'atelier et dans le cadre du questionnaire*

# Réaliser une démarche dématérialisée : Quelles solutions via IncubO ?

La solution résoudra le problème si la personne a :

Connaissance du service pouvant répondre à son besoin et ses conditions d'accès



Aucun accès au web



L'incapacité d'usage du numérique (dont compréhension du français écrit)



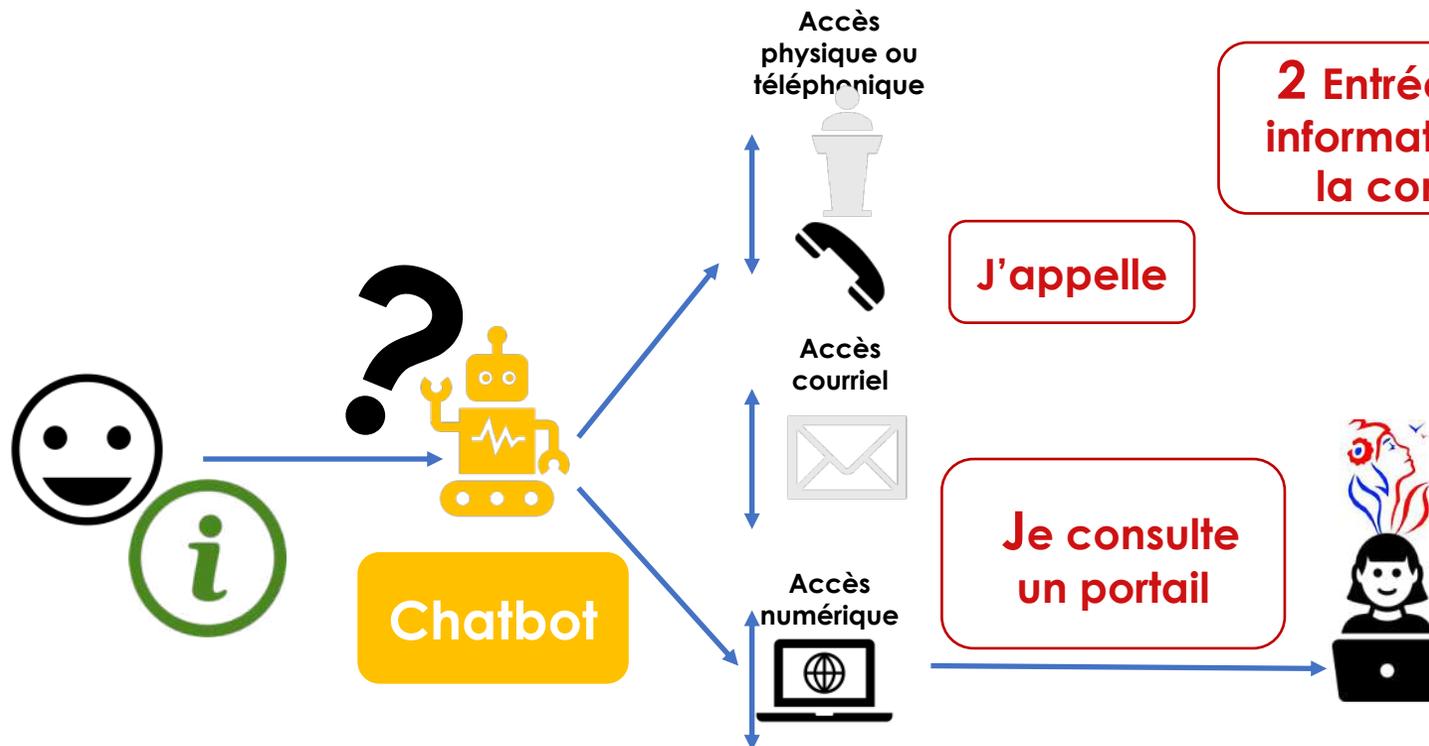
incompétence administrative



Accès à un lieu de MedNum



Dans 80% des cas j'ai un problème d'information



# Réaliser une démarche dématérialisée : Quelles solutions via IncubO ?

La solution résoudra le problème si la personne a :

Connaissance du service pouvant répondre à son besoin et ses conditions d'accès



Aucun accès au web



L'incapacité d'usage du numérique (dont compréhension du français écrit)



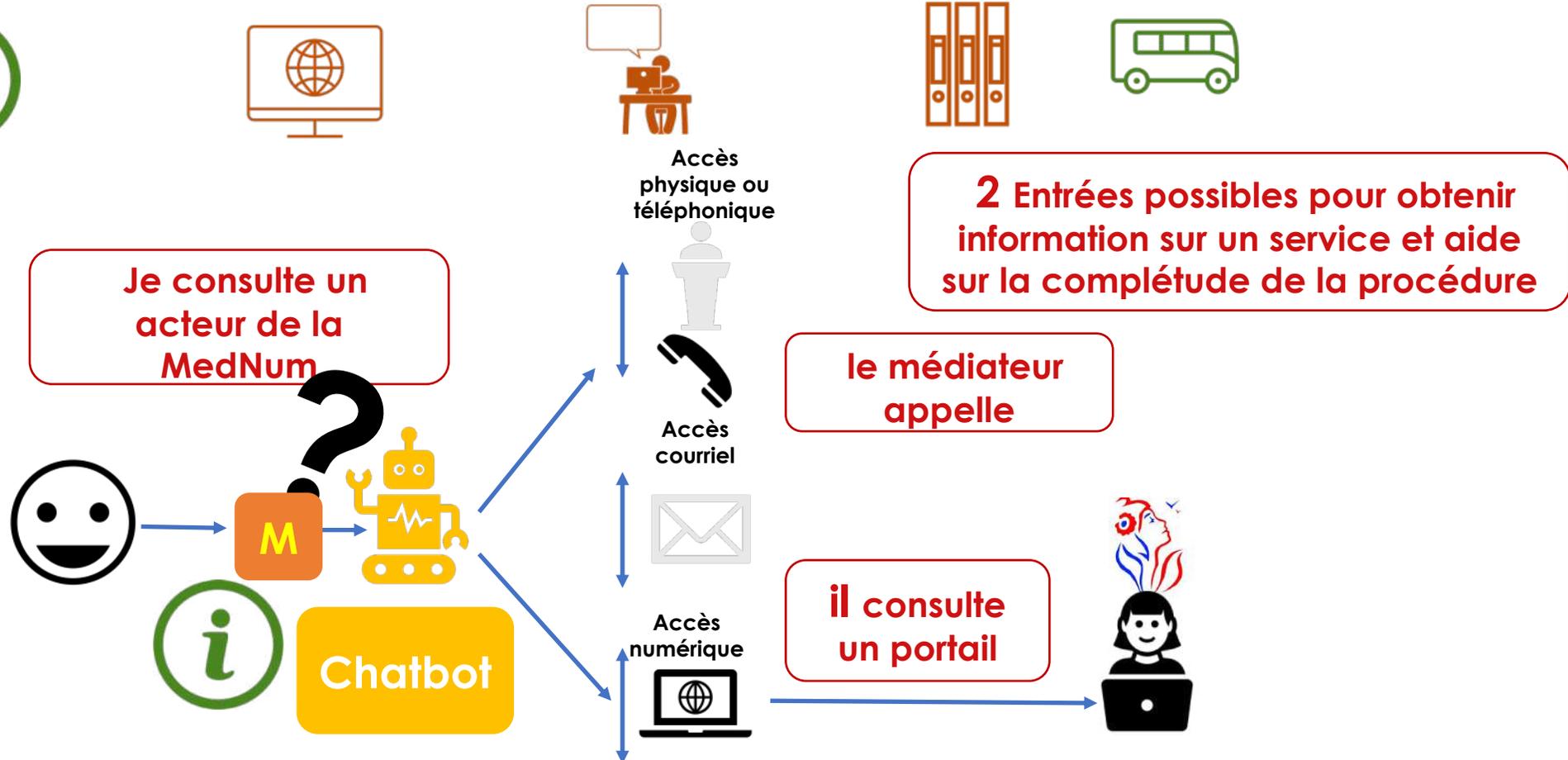
incompétence administrative



Accès à un lieu de MedNum



Dans X% des cas mon interlocuteur n'a pas l'information



# Réaliser une démarche dématérialisée : Quelles solutions via IncubO ?

La solution résoudra le problème si la personne a :

Connaissance du service pouvant répondre à son besoin et ses conditions d'accès



Aucun accès au web



L'incapacité d'usage du numérique (dont compréhension du français écrit)



incompétence administrative



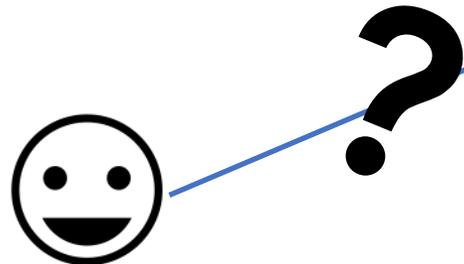
Accès à un lieu de MedNum



Dans X% des cas mon interlocuteur n'a pas l'information

**1 entrée pour obtenir une information sur un service et aide sur la complétude de la procédure**

Je m'adresse au guichet de la préfecture



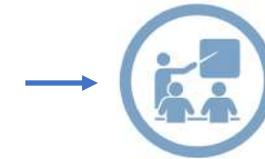
Accès physique ou téléphonique



Accès courrier



Accès numérique



Formation



# Réaliser une démarche dématérialisée : Quelles solutions via IncubO ?

La solution résoudra le problème si la personne a :

Connaissance du service pouvant répondre à son besoin et ses conditions d'accès



Aucun accès au web



L'incapacité d'usage du numérique (dont compréhension du français écrit)



incompétence administrative



Accès à un lieu de MedNum



Dans X% des cas mon interlocuteur n'a pas l'information

Je consulte un acteur de la MedNum



M



Formation

Accès physique ou téléphonique



Accès courrier



Accès numérique



1 Entrée possible pour obtenir une formation sur la complétude de la procédure

il consulte un portail



# Réaliser une démarche dématérialisée : Quelles solutions via IncubO ?

La solution résoudra le problème si la personne a :

Connaissance du service pouvant répondre  
à son besoin et ses conditions d'accès



Aucun accès  
au web



L'incapacité d'usage du numérique  
(dont compréhension du français écrit)



incompétence  
administrative

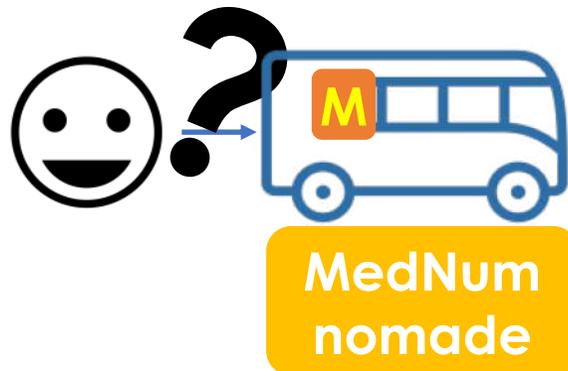


Accès à un lieu de  
MedNum



Dans X% des cas il  
s'agit d'un problème  
d'Accès physique

Je consulte un acteur  
de la MedNum



Accès  
physique ou  
téléphonique



Accès  
courrier



Accès  
numérique



1 Entrée possible pour  
obtenir un service



# Réaliser une démarche dématérialisée : Quelles solutions via IncubO ?

La solution résoudra le problème si la personne a :

Connaissance du service pouvant répondre  
à son besoin et ses conditions d'accès



Aucun accès  
au web



L'incapacité d'usage du numérique  
(dont compréhension du français écrit)



incompétence  
administrative

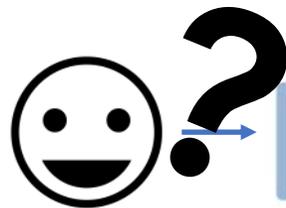


Accès à un lieu de  
MedNum



Dans X% des cas il s'agit  
d'un problème d'Accès  
physique

Je consulte un acteur  
de la MedNum



MedNum à  
Domicile

Accès  
physique ou  
téléphonique



Accès  
courriel



Accès  
numérique



1 Entrée possible pour obtenir  
un service



# Réaliser une démarche dématérialisée : Quelles solutions via IncubO ?

La solution résoudra le problème si la personne a :

Connaissance du service pouvant répondre à son besoin et ses conditions d'accès



Aucun accès au web



L'incapacité d'usage du numérique (dont compréhension du français écrit)



incompétence administrative



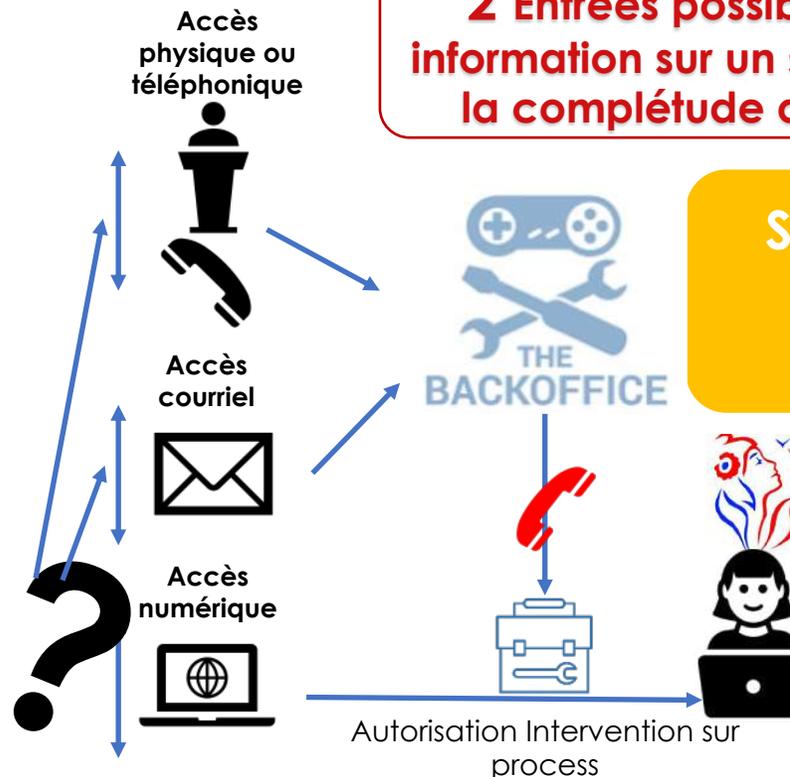
Accès à un lieu de MedNum



Dans X% des cas mon problème n'a pas de solution sans intervention humaine de l'administration

**2 Entrées possibles pour obtenir information sur un service et aide sur la complétude de la procédure**

**Je m'adresse au guichet de la préfecture**



**Service résolution problèmes complexes**



Évolution possible des process

# Réaliser une démarche dématérialisée : Quelles solutions via IncubO ?

La solution résoudra le problème si la personne a :

Connaissance du service pouvant répondre à son besoin et ses conditions d'accès



Aucun accès au web



L'incapacité d'usage du numérique (dont compréhension du français écrit)



incompétence administrative



Accès à un lieu de MedNum



Dans X% des cas mon problème n'a pas de solution sans intervention humaine de l'administration

Je consulte un acteur de la MedNum



Accès physique ou téléphonique



Accès courriel



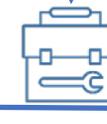
Accès numérique



2 Entrées possibles pour obtenir information sur un service et aide sur la complétude de la procédure



Service résolution problèmes complexes



Autorisation Intervention sur process



Évolution possible des process

# Réaliser une démarche dématérialisée : Quelles solutions via IncubO ?

La solution résoudra le problème si la personne a :

Connaissance du service pouvant répondre  
à son besoin et ses conditions d'accès



Aucun accès  
au web



L'incapacité d'usage du numérique  
(dont compréhension du français écrit)



Accès  
physique ou  
téléphonique

incompétence  
administrative



Accès à un lieu de  
MedNum



Dans X% des cas j'ai un  
problème de  
compétence numérique



Interface « tech  
inclusive »



Accès courriel



Accès  
numérique



1 Entrée possible pour obtenir un service  
simplifié et accessible pour la complétude de  
la procédure



Emma Ghariani - **MEDNUM**

Johann Pons - **ANSA**

Louis Rouget - **ANSA**