

Illectronisme et numérisation des services publics

ParisWeb 2022

Raphaël Yharrassarry

iErgo

**Ux designer en Freelance
depuis le dernier millénaire.**



Illectronisme

Inhabileté numérique (en québécois)

Louer une chambre au CROUS

**Un seul champs pour télécharger un
PDF de moins 2Mo, contenant 8
documents différents**

Problématiques

- ▶ **Techniques** : Est ce que la personnes a les outils nécessaires ?
- ▶ **Compétences** : Est ce qu'elle a les compétences pour utiliser ces outils ?
- ▶ **Services publics** : Est ce que l'administration est suffisamment explicite dans sa demande et dans les moyens qu'elle donne pour y répondre ?

Quizz Techniques

8%

Pas d'email

9%

Aucun équipement permettant
d'accéder à internet

10%

Pas d'accès à une imprimante (ni scanners ?)

15%

Sans accès à internet à domicile

17%

De smartphones d'occasion

22%

Pas d'ordinateur ou de tablettes à domicile

84%

Des plus de 12 ans équipé d'un smartphone
Donc 16% ont un simple téléphone

RDV Insertion

- ▶ Permettre aux bénéficiaires du RSA de prendre rendez-vous sur des créneaux disponibles.
- ▶ Envoi d'un SMS, soit vers le site RDV Insertion, soit vers le secrétariat par téléphone.
- ▶ Résultats :
 - ▶ 4 fois moins de lapins
 - ▶ Autonomie et moins d'attente
 - ▶ Meilleure gestion des créneaux.
 - ▶ Un message « neutre »

Monsieur Jean-claude Dusse,
Vous êtes allocataire du RSA. Vous bénéficiez d'un accompagnement obligatoire dans le cadre de vos démarches d'insertion. Vous devez choisir un RDV sans tarder, à l'horaire qui vous convient le mieux, en cliquant sur le lien suivant : <http://example.com>. En cas de difficultés, contactez le secrétariat au **04 65 71 78 95**.
Merci et à bientôt,
Le département 26 (Drôme)

Quizz Compétences

Quel pourcentage de
français rencontrent
des difficultés à
utiliser le numérique ?

8 %
13,7 %
18 %
35 %

K
E
T
C
H
U
P

K

M
A
Y
O

M

8 **M** **I** **A** **M** **S**

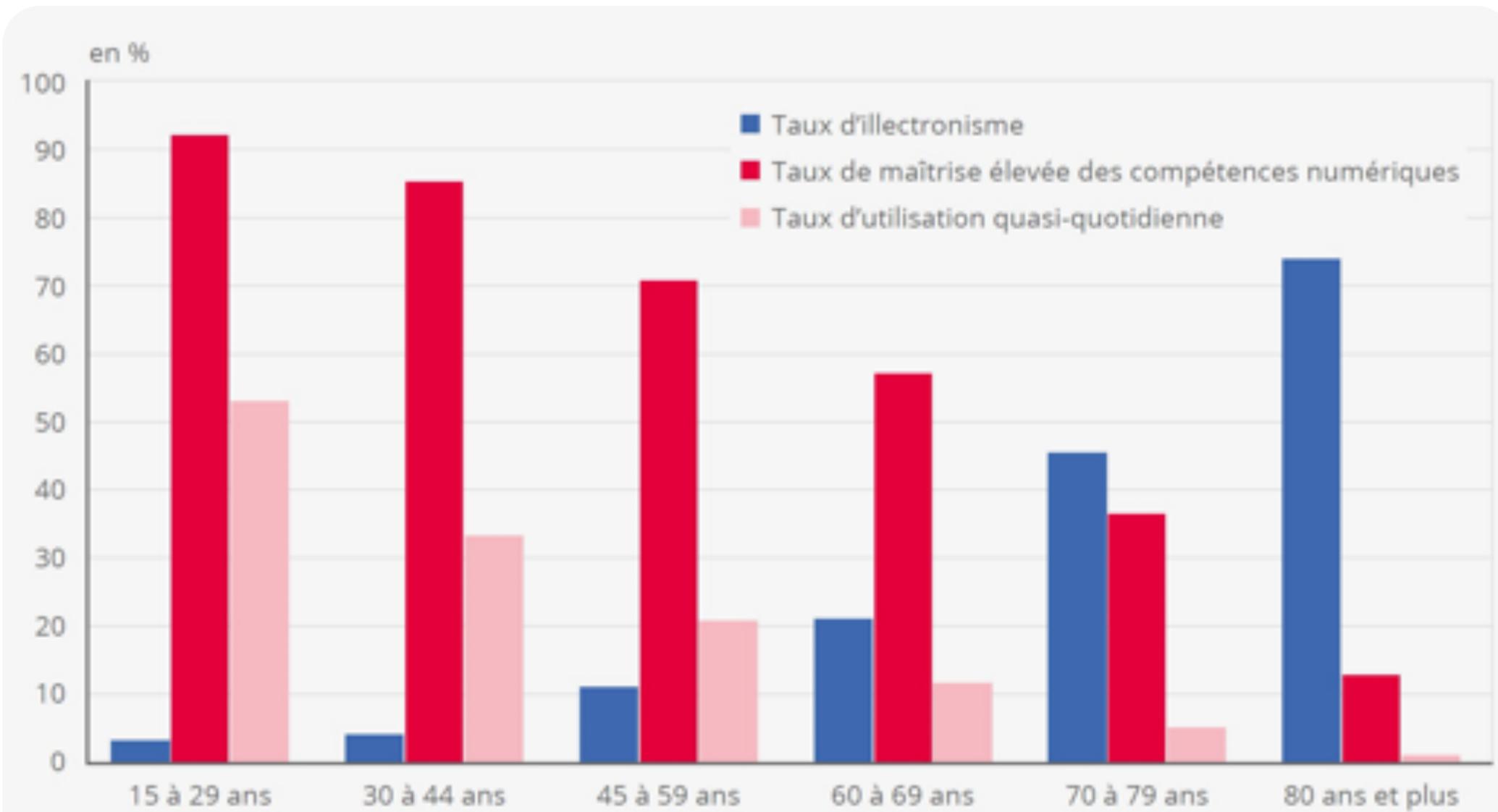
0 **M** **I** **A** **M** **S**

La maîtrise des outils numériques pose
problèmes à **18%** des français.

35%

des Français éprouvent au moins une forme de difficulté qui les empêche d'utiliser pleinement les outils numériques et internet.

► 2. Taux d'illectronisme, de maîtrise élevée et d'utilisation quotidienne d'internet par âge en Bourgogne-Franche-Comté



Champ : individus de 15 ans ou plus.

Sources : Insee, enquête TIC ménages 2019, recensement de la population 2018.

Le tout écrit

illettrisme et illectronisme

| 6% Des personnes éprouvent des difficultés à l'écrit.

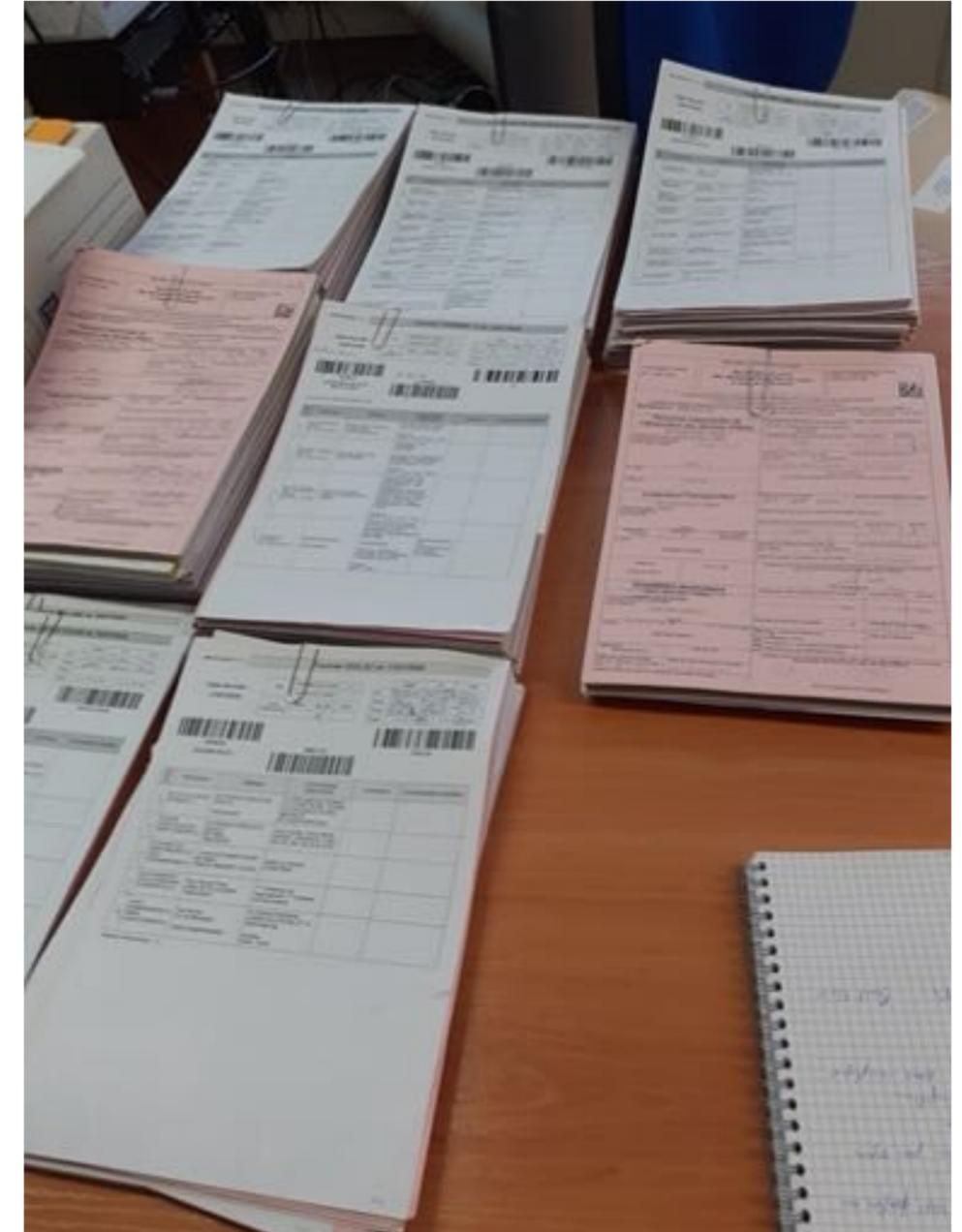
| | % Des difficultés graves ou fortes

7% D'illettrisme stricte

et **| 00%** Des usagers ne parlant pas français

Trackdéchets

- ▶ Numériser les bordereaux de suivi des déchets dangereux.
- ▶ C'est un décret qui s'impose à toute la filière après une phase de transition.
- ▶ Un point faible de la chaîne, le transports :
 - ▶ Les chauffeurs habitués au papier et sa « souplesse »
 - ▶ Les zones blanches
 - ▶ La sous-traitance dans l'est de l'Europe ne parlant pas Français



Trackdéchets

► Comment améliorer :

- Une App dédiée aux chauffeurs, multilingue à envisager
- Envisager une solution technique, ou procédurale : charger les bordereaux et signer « en local » ou en amont

► Constat :

- De fait, une exclusion d'une partie des sous-traitants les moins scrupuleux qui jouaient avec la souplesse du papier.

The screenshot shows the home screen of the Trackdéchets app. At the top left is the logo of the 'MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE' with the slogan 'Léger Égal Futurable'. The app title 'Trackdéchets' is centered. Below it, a greeting reads 'Bienvenue, Team chauffeurs'. A dropdown menu labeled 'Choisissez votre véhicule' is set to 'DK 142 AV'. Below that is a text input field for the driver's name, containing 'Jean-claude Dusse'. A blue 'Valider' button is at the bottom right. At the very bottom, there are links for 'Accessibilité' and 'Mentions légales', and a 'Bonne route !' message.

The screenshot shows the search results for a waste transfer document. The top bar shows a back arrow, the vehicle ID 'DK 142 AV', and a menu icon. Below is a search bar. The first result card shows the document number 'N° : BSD-20211013-4ATSQJ4QS', creation date 'Créé le 21/12/2021', a truck icon with '08 04 09*' and 'Colles', and a weight of '450 t'. A blue button indicates 'SIGNÉ PAR L'ÉMETTEUR'. Below this is the location 'Carrières Moraine' and 'Direction rég...Aquitaine', with a blue 'Signer' button. The second result card is identical but has a yellow banner that reads 'EN ATTENTE DE SIGNATURE PAR L'ÉMETTEUR'. At the bottom, there are two icons: 'À collecter' and 'Collecté'.

Quizz Administratif

**Ne pas confondre
illectronisme
et
phobie
administrative***

***la phobie ne touche que les élus et les ministres**



Une compétence à part entière

- ▶ **28 %** des personnes s'estiment peu compétentes ou pas compétentes pour effectuer une démarche administrative en ligne
- ▶ Les moins diplômés
- ▶ Les 18-24 ans et chez les plus de 70 ans

Des publics particulièrement en difficultés

- ▶ Handicap et accessibilité
- ▶ Détenus : pas d'accès à internet
- ▶ Précaire : coût d'une connexion, d'un smartphone
- ▶ Les personnes âgées
- ▶ Majeurs protégés : Quelle part d'autonomie ?
- ▶ École et numérique : ENT, Confinement

Vers un citoyen modèle

▶ « Normaliser » le citoyen

« La priorité donnée à l'inclusion numérique repose sur le présupposé qu'il est possible de « produire » un usager « conforme » au service public tel qu'il se transforme. »

▶ Une perte d'autonomie

« Là où le recours au numérique devient obligatoire, il augmente la dépendance, et donc l'humiliation et le sentiment d'être différent et pas à la hauteur. »

LES Maisons France Service

Exercice :
Trouvez
la maison France Service
la plus proche de
Mendionde 64240





France services

*Liberté
Égalité
Fraternité*

France services est un nouveau modèle d'accès aux services publics pour les Français. L'objectif est de permettre à chaque citoyen d'accéder aux services publics du quotidien dans un lieu unique : réaliser sa demande de carte grise, remplir sa déclaration de revenus pour les impôts sur internet ou encore effectuer sa demande d'APL. Des agents polyvalents et formés sont présents dans la France services la plus proche de chez vous pour vous accompagner dans ces démarches.

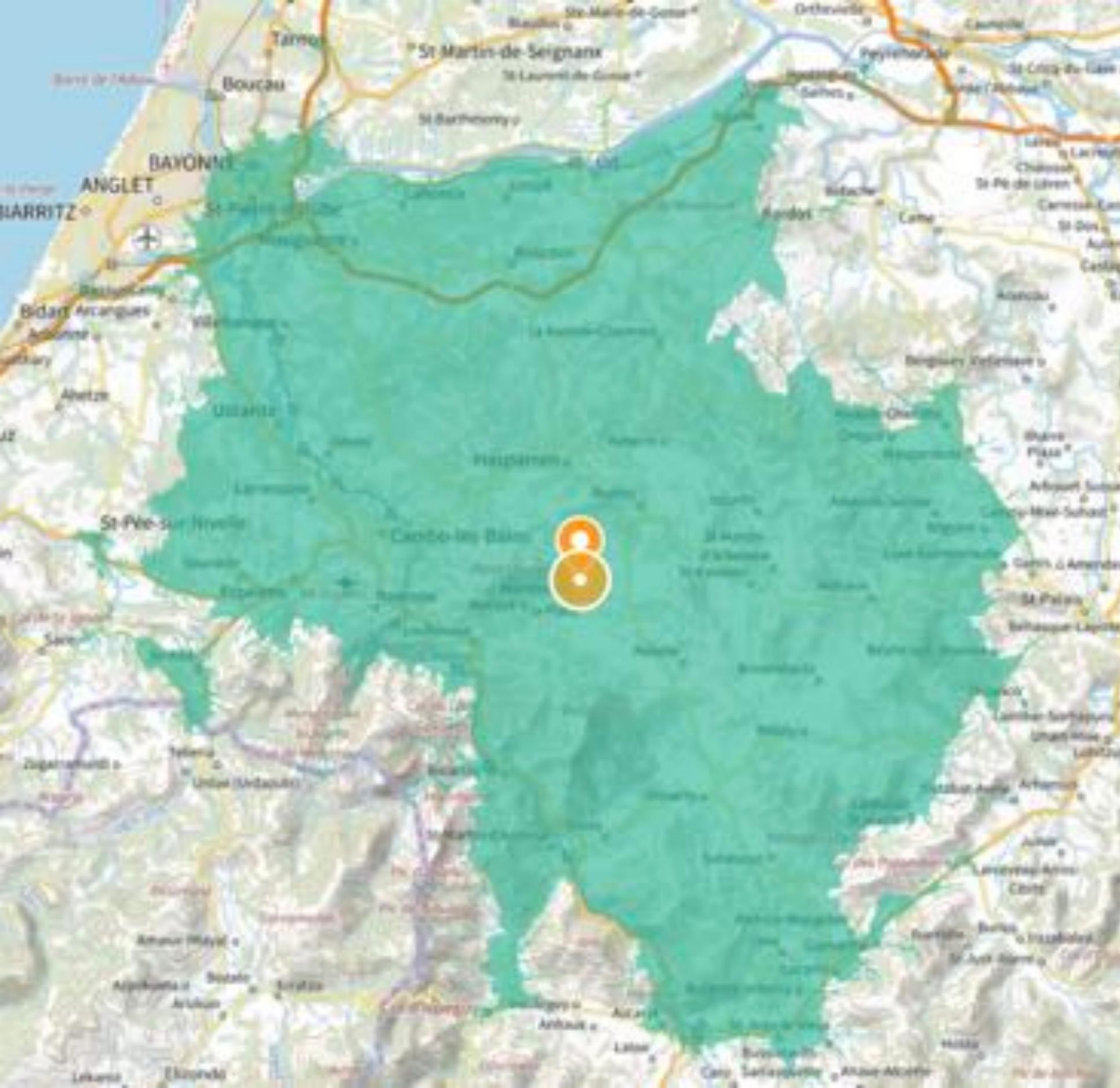
France services est un programme piloté par le ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales via l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT).

 TROUVER UNE FRANCE SERVICES

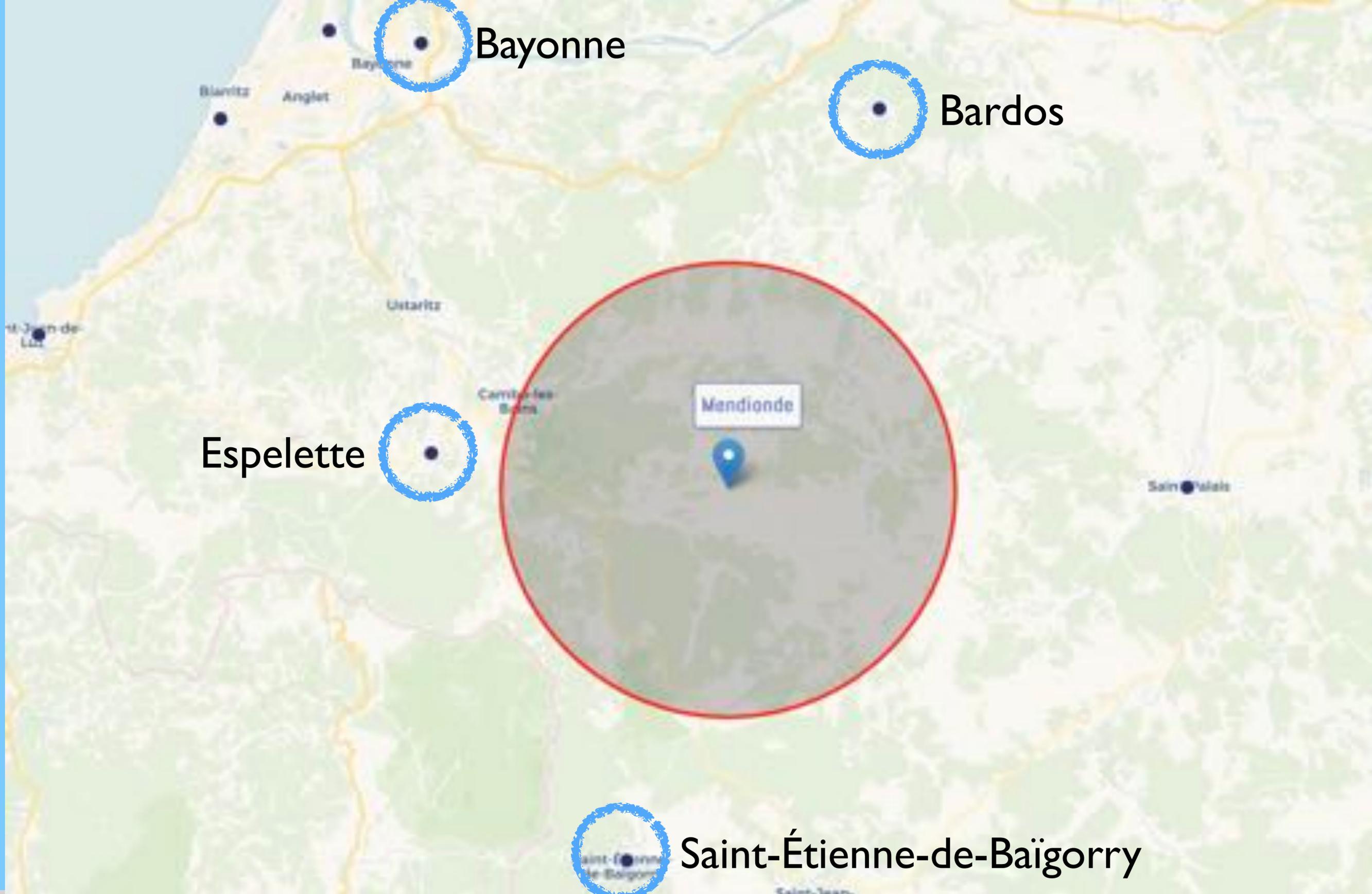
 EN SAVOIR PLUS



<https://www.cohesion-territoires.gouv.fr/france-services>



**Une maison France
service à 30 minutes
(en voiture, en théorie)**



Bayonne

Bardos

Espelette

Mendionde

Saint-Étienne-de-Baïgorry

A topographic map of a region in the Basque Country, France. A red line highlights a route starting from the top left, passing through Larres, and ending at Espele. A blue circle highlights the Espele stop, with a blue arrow pointing to it from another blue circle located near the center of the map. The map shows various towns, roads, and elevation contours.

**1 à 2 heures en
transport en commun**

**Un tiers des citoyens
plus ou moins en difficulté
face à l'administration numérique**

Alors, comment fait on ?

Accessibilité & service public

« Ce n'est pas un échec, ça n'a pas marché »

Éco-conception

Ne pas faire !

- ▶ Encore plus d'internet, plus d'informatique :
 - ▶ « Les gens comprennent pas alors on a fait un gitbook »
- ▶ Le chatbot, ou chat avec un humain

Avec l'administration

- ▶ Laisser à chaque usager le choix de son mode de relation avec l'administration
- ▶ Pouvoir changer de mode de relation en cours de route.
- ▶ « l'aller-vers »

« Aller vers »

- ▶ Aller là où sont vos utilisateurs : réseaux sociaux, Tiktok ou instagram pour toucher les étudiants
- ▶ Former les intermédiaires, les prescripteurs
- ▶ Permettre la création d'un compte par un tiers : Aidants connect

« Aller vers »

▶ Traduire :

▶ Du Français administratif vers le français **normal**

▶ En anglais

▶ Dans la langue de votre cible

Tester

- ▶ Tester avec TOUS vos bénéficiaires
 - ▶ La norme, ISO 20282 : Facilité d'emploi des produits quotidiens, est faites pour ça.
 - ▶ **⚠ Biais de recrutement** : Les personnes éloignées du numériques sont aussi éloignées des instituts de sondage et des agences de recrutements.
 - ▶ Association, mairie et autres relais de terrain peuvent vous aider à trouver ces personnes.

Un tiers des citoyens en difficulté

Éco-concevoir

Aller vers

Merci !

Sources

- ▶ Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? Défenseur des droits
- ▶ Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics. Défenseur des droits
- ▶ Entre illettrisme et illettronisme. Les nouveaux publics à faible autonomie administrative. Nadia Kesteman, Revue des politiques sociales et familiales
- ▶ Un habitant sur cinq démunie face à l'usage d'internet, INSEE
- ▶ BAROMÈTRE DU NUMÉRIQUE, Crédoc