

Compte-rendu d'atelier

Axe 4 « Améliorer l'accessibilité des services dématérialisés »

Atelier 1 – Mardi 12 novembre 2019 – Rotonde – Dax

Présents : Marie HALSOUET (MSAP Pays Orthe et Arrigans) – Géraldine LABAT (Association de Quartier La Moustey St Pierre du Mont) Gisèle BOUMERA (MSA Sud Aquitaine) – Céline BETZER (PEP40) – Sandrine SARTHOU (CdC du Seignanx) - Renaud LAGRAVE (ALPI) – Nicolas GODIN (ALPI)

Rappel de la démarche initiée par le Département des Landes et conduite par l'ALPI. Les ateliers doivent faire émerger des propositions concrètes qui seront présentées à l'occasion d'un Comité de pilotage final qui se tiendra le mardi 14 janvier 2020 à 10h, dans salle Henri LAVIELLE de l'Hôtel du Département.

Note d'information : l'atelier pourra aborder deux points de vue distinctes :

1. Les télé services, leur accessibilité, l'ergonomie, l'appropriation facile...
2. L'équipement technique et sa sécurisation dans les lieux d'accueil

Constats issus de l'enquête menée par l'ALPI :

66,67% des structures ayant répondues mettent du matériel à disposition des usagers. Mais pour 30% des structures, il n'y a qu'un seul poste mis à disposition, est-ce celui de l'agent ?

Près de 50% des structures déclarent permettre aux utilisateurs l'utilisation de leur propre matériel (quid de la sécurisation des accès ?).

15% des structures proposent exclusivement une mise à disposition de matériel sans accompagnement.

Concernant les demandes des usagers :

Réponse	Nb réponses	Taux
Création d'une boîte mail	32	29,09%
Ouverture d'un compte administratif	47	42,73%
Réalisation d'un document de bureautique	38	34,55%
Réalisation d'une démarche administrative (impôts, cg...)	58	52,73%
Réalisation d'une démarche privée	24	21,82%
Autre	13	11,82%

Sur la question des téléservices :

Les participants expriment leur avis sur les téléservices auxquels ils sont confrontés régulièrement, les écueils techniques et les difficultés auxquelles se heurtent les usagers. Ils identifient un certain nombre de solutions techniques qui facilitent l'utilisation ou bien des pistes d'amélioration. Enfin ils évoquent également des bonnes pratiques en termes d'accompagnement des bénéficiaires face aux démarches dématérialisées.

Les écueils techniques

Le premier point identifié est la lisibilité des informations qui sont affichées à l'écran. Il est reproché de chercher à afficher trop d'information et de ne pas faire apparaître de manière claire les éléments qui sont attendus. Les usagers sont rapidement perdus au milieu des nombreuses informations disponibles sur une page internet.

L'accès au téléservice lui-même est problématique, les mots de passe sont régulièrement oubliés et le service France Connect, quand il est connu des usagers, n'est pas disponible pour les services les plus sollicités (Pôle Emploi ou CAF). Par ailleurs, la nécessité d'avoir une boîte mail en amont de la réalisation des démarches mais également d'avoir accès à cette boîte mail à l'occasion de la réalisation de la démarche peut également s'avérer être un frein.

Mauvais exemple régulièrement cité par les participants, le service de l'Agence National des Titres Sécurisés (ANTS) semble cumuler un certain nombre d'écueils techniques :

- Plateforme fortement bugée à sa livraison
- Notifications (par mail) trop nombreuses et pas toujours utiles
- Assistance très difficile à joindre ou peu efficace (boite vocale)

Les usagers reprochent également une forme de manque de transparence sur les exigences d'une démarche dématérialisée, par exemple savoir dès le commence que celle-ci va nécessiter un paiement. Les démarches sont régulièrement réalisées en plusieurs étapes, contrainte liée à la recherche et à la production des documents justificatifs. Là également si la liste des pièces justificatives était connue dès le début de la démarche, alors certainement il ne serait pas nécessaire d'interrompre celle-ci.

Enfin sur la gestion des pièces justificatives, la gestion des formats, taille et poids des fichiers renvoient à des notions techniques qui ne sont pas systématiquement maîtrisées et peuvent empêcher la conduite de la démarche.

Les difficultés régulièrement rencontrés par les usagers :

Les usagers font état leur difficulté à se repérer dans les pages des téléservices. L'abondance d'informations est souvent reprochée, l'absence de solution visuelle permettant de focaliser l'attention des utilisateurs. L'ergonomie d'un site internet peut être source de blocage.

Un manque de confiance dans le numérique amène également les usagers à solliciter de l'assistance dès lors qu'un paiement est demandé alors même qu'ils seraient en mesure de conduire la démarche en autonomie. Ce manque de confiance se ressent également dans les demandes quasi systématiques des utilisateurs d'obtenir des confirmations écrites des démarches réalisées (récépissé).

Le processus d'identification est également à l'origine de nombreuses situations de blocage. La problématique de mémorisation de mots de passe multiples se pose et même si le service France Connect pourrait être mieux diffusé, il n'en demeure pas moins qu'il existe beaucoup de service qui ne permettent pas son utilisation.

Des problématiques plus techniques se posent également, notamment la maîtrise des outils du système d'exploitation (savoir utiliser le navigateur de windows pour retrouver un fichier numérisé au sein de l'arborescence des dossiers de l'ordinateur).

Enfin l'impératif de posséder une boîte mail et d'être en capacité d'y accéder depuis le lieu d'accueil est également régulièrement évoqué comme un frein à l'usage des téléservices.

Certains téléservices proposent des solutions pertinentes :

Tant les usagers que les aidants identifient certains services comme étant « bien fait » (CAF). Notamment, parce que leur interface est très épurée ou reproduit une forme identique au papier (par exemple le site impots.gouv.fr).

Certains mettent à disposition des visiteurs un chatbot qui permet de répondre de manière automatisée aux questions les plus courantes. Si cette solution n'est pas forcément mobilisée par les destinataires du téléservice, elle s'avère être utilisée par les aidants. La présence de tutoriel et de guide peut apparaître comme utile, mais il convient de reconnaître que les utilisateurs s'en saisissent peu.

L'extension également de la pratique du « dites-le nous une fois » qui permet la mutualisation d'un certain nombre de documents entre administrations facilitent également les démarches en limitant les pièces à fournir.

Enfin il pourrait s'avérer utile de s'inspirer des travaux de dématérialisation qui ont été ou sont actuellement réalisés dans le privé (par exemple le déploiement de la carte bleue). Celles-ci ont su simplifier les outils afin de les rendre accessibles à tous.

Concernant la sécurisation des lieux d'accueil

La question de l'accompagnement au développement des aptitudes numériques ne peut uniquement être entendue au travers des téléservices, il convient également d'envisager les questions relatives à la sécurisation technique et juridique des lieux d'accueil sans exclure les difficultés matérielles et logistiques qui peuvent se poser aux structures porteuses de ces lieux.

Sur la sécurisation technique et juridique :

La loi fixe les obligations des structures qui mettent à disposition un accès à internet, notamment en rendant obligatoire la journalisation et la conservation durant une année des accès internet. A cela doit s'ajouter la gestion des données personnelles des usagers qui sont laissées sur les postes (fichiers téléchargés, sessions ouvertes et non déconnectées, historique de navigation internet...). Si des solutions techniques (serveur centralisé gérant les sessions, routine d'effacement des données utilisateurs) ou réglementaires (mandat, règlement intérieur, communication) existent par endroit, la majorité des structures n'a pas les ressources nécessaires pour offrir un accueil numérique réellement sécurisé pour l'utilisateur et pour elles-mêmes. L'acquisition et la maintenance du matériel pouvant déjà représenter pour certains lieux une difficulté non négligeable.

Axes d'action à travailler pour le second atelier

- **Faire la promotion et accompagner la diffusion de France Connect :**
développer l'usage de l'outil France Connect par la formation des aidants et l'intégration de son développement dans les actions d'initiation et de formation à destination des usagers
- **S'inscrire dans la démarche d'expérimentation de la solution Aidants Connect**
Permettre aux structures du département d'expérimenter l'outil national actuellement en cours de développement et permettant de sécuriser les démarches réalisées par des tiers.
- **Proposer un référentiel et une évaluation des téléservices locaux :**
établir un référentiel de bonnes pratiques pour la dématérialisation des téléservices à destination des structures locales en s'inspirant des travaux d'accessibilité conduits au niveau national et procéder à l'évaluation des téléservices landais.
- **Mettre à disposition des plateformes « bac à sable » :**
permettre aux personnes faisant la promotion des téléservices de manipuler ces outils sans avoir à mobiliser leurs propres données



- **Expérimenter le coffre-fort numérique pour la conservation des données personnelles des usagers :**
mener une expérimentation auprès de plusieurs structures d'accueil et sur plusieurs publics cibles afin d'évaluer la pertinence du coffre fort dans l'accompagnement des usagers
- **Accompagner la sécurisation technique des espaces publics numériques :**
Mutualiser les bonnes pratiques et proposer des solutions techniques aux structures d'accueil, sensibiliser les responsables des structures aux risques juridiques et techniques