Le projet LabAccès

Accès aux droits sociaux et lutte contre le non- recours dans un contexte de dématérialisation

http://labacces.fr

Accès aux droits sociaux et lutte contre le non- recours dans un contexte de dématérialisation

Le LabAccès est un projet développé au sein du Ti Lab, Laboratoire régional d'innovation publique en Bretagne,

piloté par Benoit Vallauri.

Objectifs :

- *Apporter un éclairage concernant les effets de la dématérialisation sur les parcours d'accès aux droits sociaux.*

- *Identifier et expérimenter des pistes permettant la lutte contre le non recours aux droits dans un contexte de dématérialisation.*

Accès aux droits sociaux et lutte contre le non-recours dans un contexte de dématérialisation

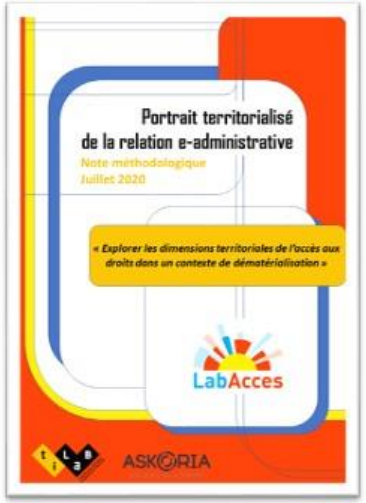
Les actions conduites au sein du LabAccès

- Des approches design de service développées par Sabine Zadrozynski.
  - *Accompagnement à l'ouverture de plusieurs lieux de médiation socio-numérique par l'expérimentation*
  - *Publication d'un Livre de recette sur le sujet à diffusion nationale*
- Un accompagnement scientifique et des actions de recherche animé par **Askoria** depuis 2018 : François Sorin (coord.), Pierre Mazet, Pascal Plantard, Jordy Stefan, Eugénie Terrier… :
  - *Rapport de recherche à diffusion nationale*
  - *Ethnographie des pratiques d'accueil et de Mednum*
  - *Portrait territorialisé de la relation e-administrative – Pays de Brocéliande, en passage à l'échelle nationale*
  - *Étude d'une dématérialisation au sein d'un service de la Région Bretagne (première en France)*
  - *….*

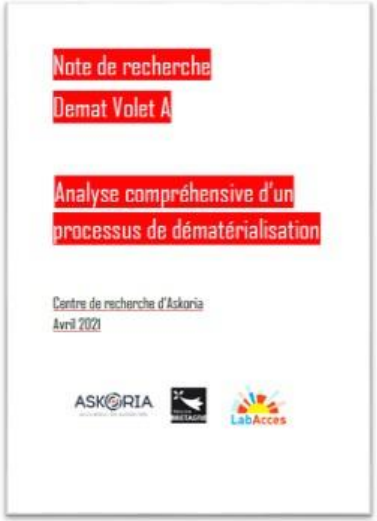
LabAcces : Exemples de réalisations

2019

2020



2021



CC BY SA

LabAcces

PorTReA

Le Portrait Territorialisé de la Relation e-administrative

CC BY SA

Le portrait territorialisé de la relation e-administrative : développé pour répondre aux besoins des territoires

- Diagnostic territorial partagé, coopératif, et singulier, avec une **validation scientifique**
- Renversement des analyses traditionnelles de al relation « inclusion numérique/dématérialisation des services publics », ici **vues du coté de l'usager** (notion d'exigences numériques portée par les administrations)
- Outil complet d'aide aux projets et à la décision publique sur la mise en œuvre de nouveaux services **sur les territoires** (Espace France Service, relais de médiation, permanences territoriales, services en administrations, bibliothèques et Tiers lieux…)

Nos partenaires Portrea

LabAcces

tiLab – Laboratoire régional d'innovation publique

Ille & Vilaine – Le Département

Communauté de communes Saint-Méen Montauban – De la vitalité à partager

Brest Métropole

CCKB – Communauté des communes du Kreiz-Breizh – Kumuniezh kumunioù

Lorient Agglomération

Préfet de la Région Bretagne – Liberté Égalité Fraternité

Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS)

Direction interministérielle du numérique – Liberté Égalité Fraternité

Région Bretagne

HUB Bretagne – Pour un numérique inclusif

SIB

Insee – Mesurer pour comprendre – Bretagne

ASKORIA – activateur de solidarités

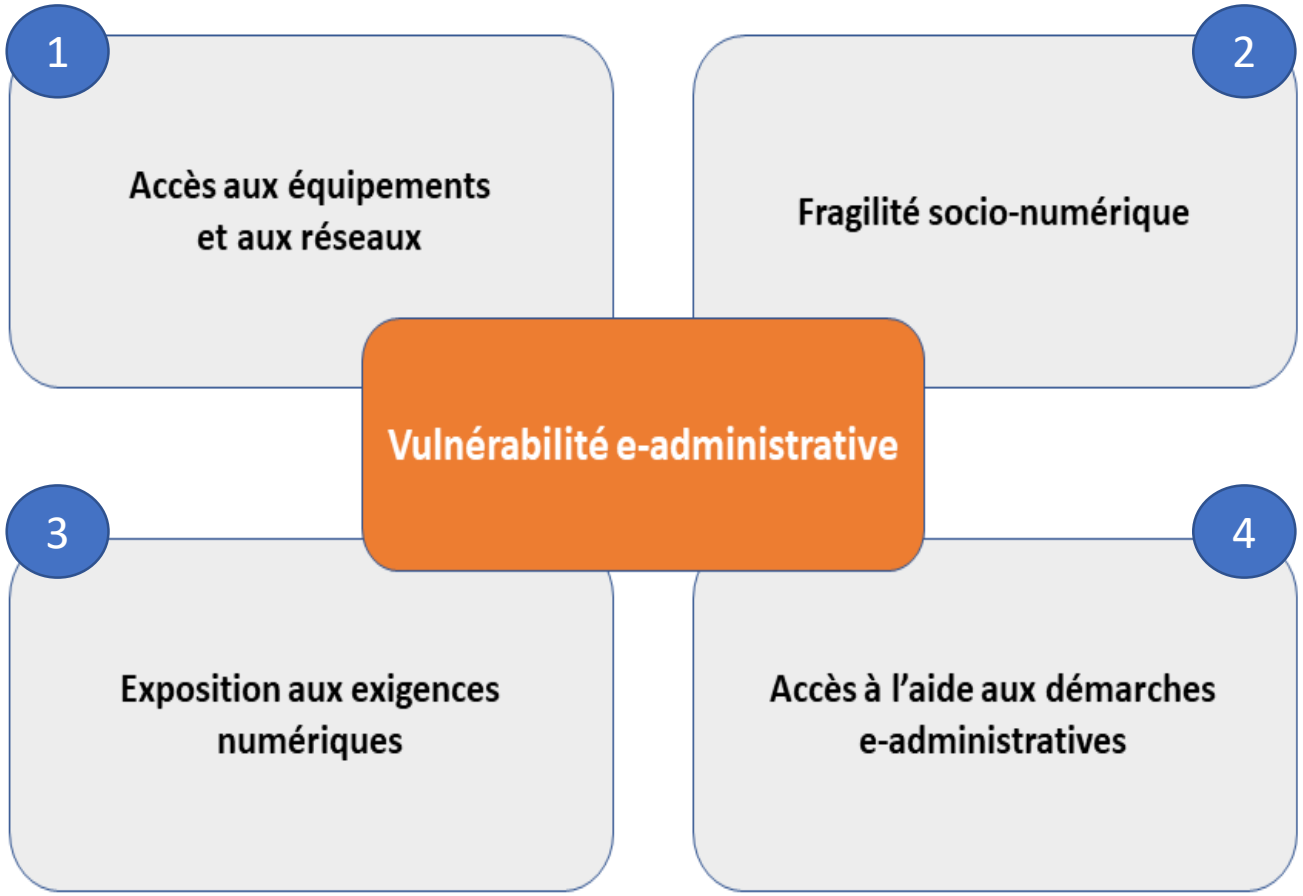
France Relance

L’ indicateur de vulnérabilité e-administrative PORTReA

Une méthode et un outil

Objectif : rassembler et produire des données objectivées permettant de caractériser le territoire et ses composantes en termes de **vulnérabilité e-administrative : le risque ici envisagé est celui d’un non-recours aux droits et démarches administratives en ligne.**

Les travaux ont conduit à **la production d’une méthode et d’un outil**, l’indicateur de vulnérabilité e-administrative, qui comprend quatre dimensions.



CC BY SA

Les trois briques du déploiement du Portrea

- Brique 1 : le **recensement des lieux ressources pour l'accès aux droits** et l'inclusion numérique => une base de données commune permettant de localiser et qualifier les lieux et les acteurs ressources sur le territoire
  - Une enquête collaborative avec les territoires pour créer les données et les actualiser
- Brique 2 : Application de **l'indicateur de vulnérabilité e-administrative** Portrea => visualisation cartographique LabAccès
  - Accès aux équipements et aux réseaux
  - Fragilité socio numérique
  - Exposition aux exigences numériques
- Brique 3 (option) : recherche collaborative
  - Enquête par questionnaire sur les trajectoires des usagers vers les lieux ressources

Portrea : les données mobilisées dans le cadre de la démarche expérimentale

- **Des données d'enquête, réalisées en population générale** (Etudes CREDOC, INSEE, Capacity M@rsouin...), identifiant des caractéristiques corrélées à la non-connexion / la faible connectivité, ou mettant en évidence des différences d'usage entre des classes d'individus.
- **Des données nationales (INSEE, CAF-Data…) disponibles à l'échelle territoriale souhaitée** (commune, EPCI, agglo, etc.)
- **Des données constituées dans le cadre du Portrea** : localisation et qualification des lieux et acteurs « ressources » pour la relation e-administrative

Enjeux :

- Sélectionner les variables, disponibles et vérifiées scientifiquement
- Evaluer l'intérêt pour les acteurs locaux de disposer d'indicateurs fins sur la relation et l'aide à l'e-administration pour lutter contre le non-recours
- Vérifier l'intérêt pour l'action concrète de construire avec tous les acteurs un diagnostic coopératif, non-concurentiel et validé scientifiquement

Recenser les ressources pour l'accès aux droits et l'inclusion numérique

Du point de vue des habitants, **six situations types** permettent de couvrir la **diversité des motifs** susceptibles de déclencher le déplacement et le contact vers un lieu ou un acteur « ressource » :

Je souhaite / j'ai besoin

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

Localiser et qualifier les ressources

Pour chacune des ressources identifiées, on renseigne les éléments relatifs aux conditions d'accès à la ressource :

1) Modalités d'accès à la ressource : sans rdv, sur rdv, avec ou sans inscription

2) Conditions financières : payant (tarification ou adhésion), non payant

3) Plages d'ouverture : Nombre de journées dans la semaine ou la ressource est accessible.

4) Tranches horaires : sur les heures de bureau, en dehors des heures de bureau

5) Accessible aux personnes à mobilité réduite ou autres handicaps

6) Concernant l'information (situation 1) et l'aide (situation 2) : **la ressource est elle généraliste ou spécialisée** sur un ou des types de droits et de démarches (par exemple recherche d'emploi, retraite, impôts…) ou un ou des types de public (demandeurs d'emplois, jeunes…)

7, 8, 9)…..

Déploiement des enquêtes territoriale en Bretagne

Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
PHASE 1 Cadrage de la démarche méthodologique	PHASE 2 Collecte de données										PHASE 3 Restitution de la démarche
	Pré-engagement (1 site)	1ère période de déploiement (10 sites)			2ème période de déploiement (10 sites)				3ème période de déploiement (10 sites)		
		Mobilisation des territoires volontaires (présentation aux acteurs de 1er niveau et repérage du référent territorial)									
		Déploiement des journées de participation des acteurs des médiations									
		Vérification et consolidation des données recueillies									
	Conception du volet pédagogique	Dispense des sessions de formation									
			Accompagnement des étudiants volontaires aux journées collaboratives								

HUB BRETAGNE POUR UN NUMERIQUE INCLUSIF

ASKORIA activateur de solidarités

SIB

Insee Mesurer pour comprendre Bretagne

DIRECTION INTERMINISTÉRIELLE DU NUMÉRIQUE Liberté Égalité Fraternité

FRANCE RELANCE

Un site

https://PORTREA.FR

Fichier Édition Affichage Historique Marque-pages Outils Aide

vulnerabilite.prs.csm.ovh/?config=apps/vulnerabilite/fsn.xml# 90 % Rechercher

Les plus visités #general Mes pads Date Dolos · Dolomon RESANA Labacces Riposte Creative Bzh (32) Klaxoon Autres marque-pages

Calcul de la vulnérabilité e-administrative

Rechercher

VULNÉRABILITÉS

- Score de fragilité Socio-Numérique
- Score des Expositions aux exigences numériques
- Réseau mobile faible
- Réseau internet
- Ressource

Ressource

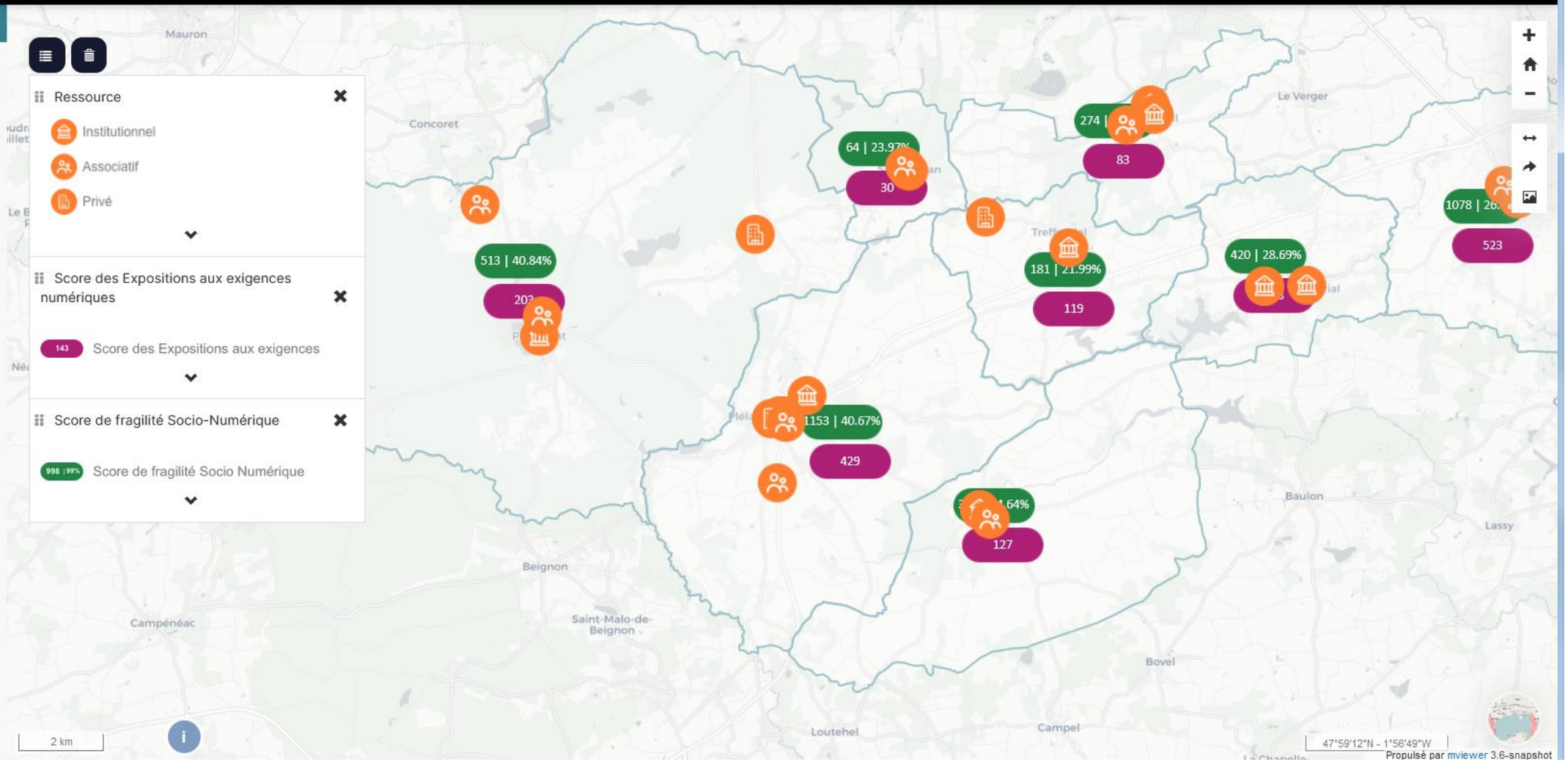
- Institutionnel
- Associatif
- Privé

Score des Expositions aux exigences numériques

143 Score des Expositions aux exigences

Score de fragilité Socio-Numérique

998 | 99% Score de fragilité Socio Numérique



vulnerabilite.prs.csm.ovh/?config=apps/vulnerabilite/fsn.xml#

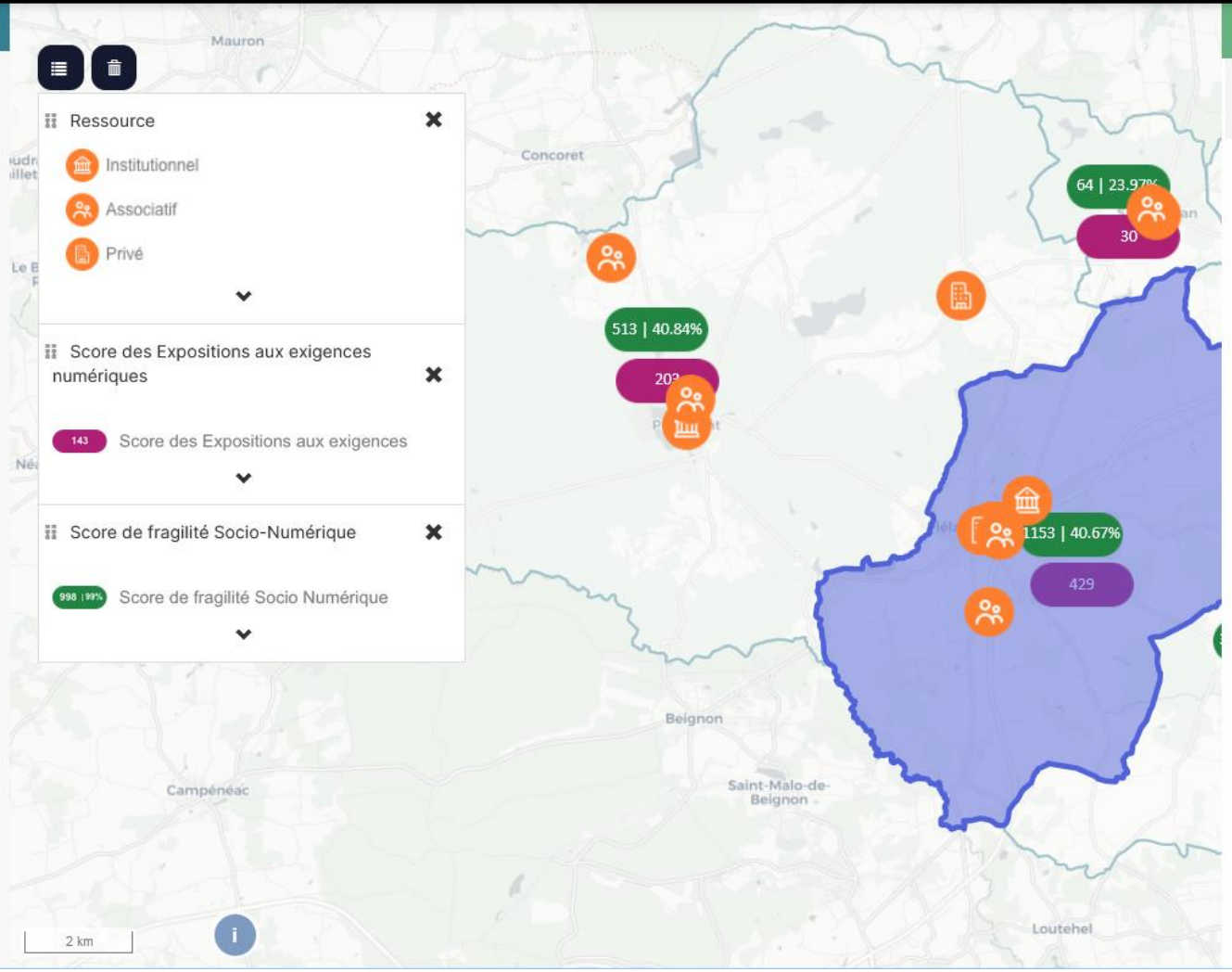
Les plus visités | #general | Mes pads | Date | Dolos · Dolomon | RESANA | Labacces | Riposte Creative Bzh | (32) Klaxoon | Autres marque-pages

Calcul de la vulnérabilité e-administrative

Rechercher

VULNÉRABILITÉS

- Score de fragilité Socio-Numérique
- Score des Expositions aux exigences numériques
- Réseau mobile faible
- Réseau internet
- Ressource



Ressource

Plélan-le-Grand

Siège de la CC de Brocéliande
1 Rue des Korrigans, 35380 Plélan-le-Grand

- Être informé(e) ou orienté(e)
- Être aidé(e) dans ses démarches administratives
- Accéder à des équipements informatiques ou un réseau internet
- Suivre une formation, développer sa culture numérique

Fichier Édition Affichage Historique Marque-pages Outils Aide

vulnerabilite.prs.csm.ovh/?config=apps/vulnerabilite/fsn.xml# 90 % Rechercher

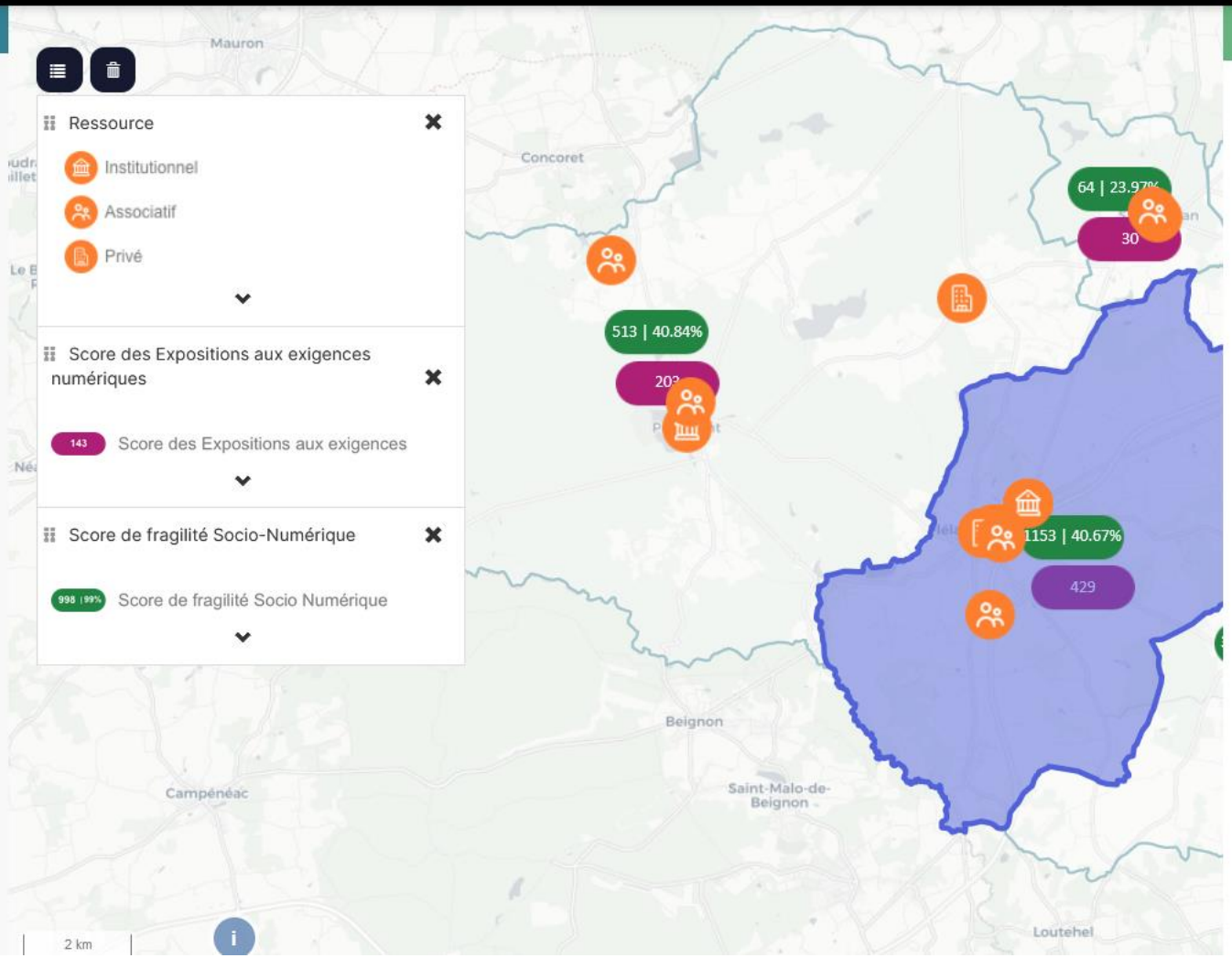
Les plus visités #general Mes pads Date Dolos · Dolomon RESANA Labacces Riposte Creative Bzh (32) Klaxoon Autres marque-page

Calcul de la vulnérabilité e-administrative

Rechercher

VULNÉRABILITÉS

- Score de fragilité Socio-Numérique
- Score des Expositions aux exigences numériques
- Réseau mobile faible
- Réseau internet
- Ressource



Ressource

Siège de la CC de Brocéliande

1 Rue des Korrigans, 35380 Plélan-le-Grand

Être informé(e) ou orienté(e)

Être aidé(e) dans ses démarches administratives

CLIC

- Sur RDV ou inscription, inscription seulement à distance (téléphone ou internet)
- Accès non payant

Horaires
Moins d'1 journée par semaine (tous les 15j ou tous les mois)
Horaires de bureau (9h-12h et/ou 13h30-17h du lundi au vendredi)

RPAM

- Sur RDV ou inscription, inscription possible sur place
- Accès non payant

Horaires
Plus de 3 journées par semaine
Hors horaires de bureau plus d'une fois par semaine

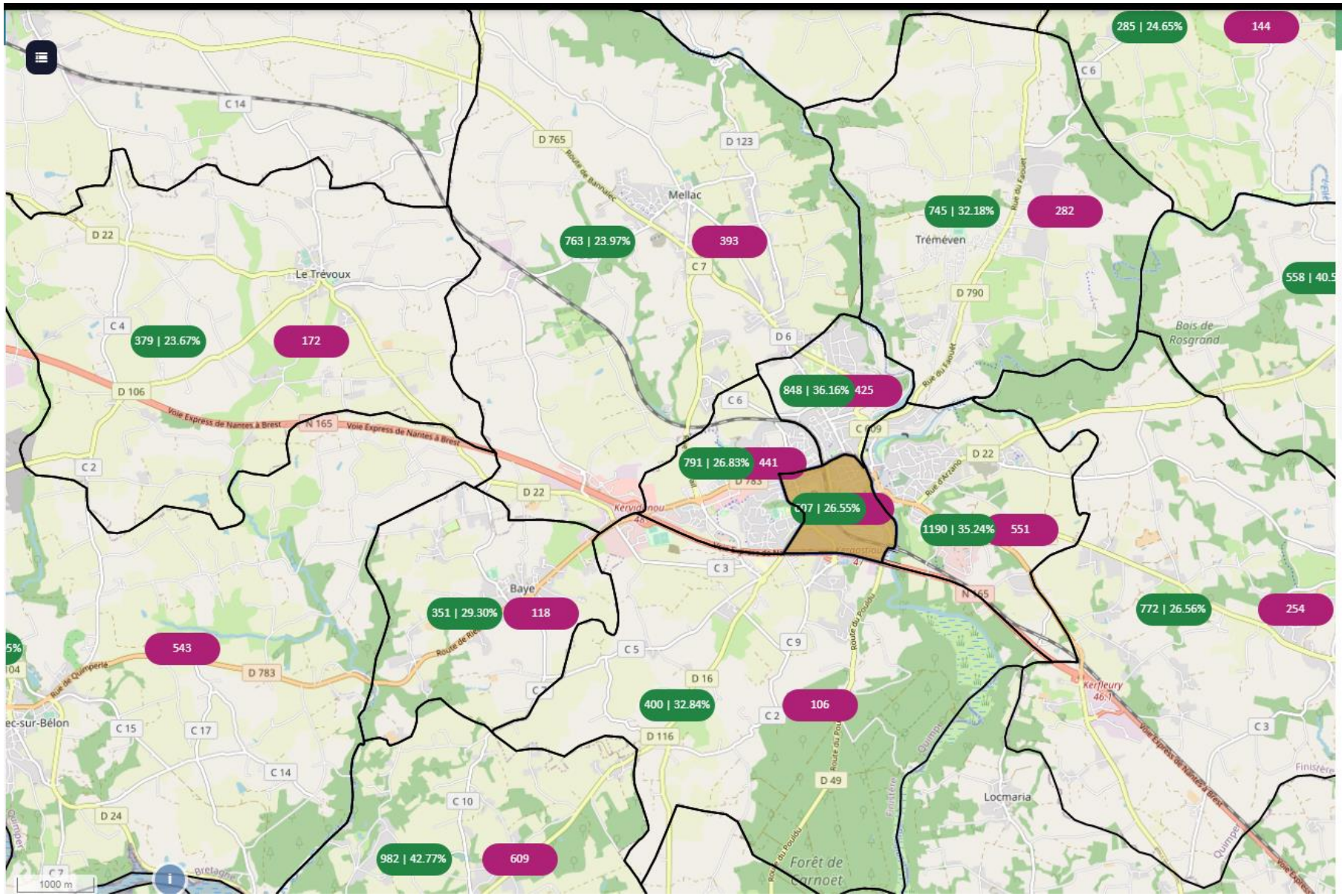
PAE : Pôle Emploi, We Ker, CRIJ, DDTE

- Sans RDV ni inscription
- Accès non payant
- Informations utiles : 1 matinée sans RDV + 3demies journées sur RDV

Horaires
Plus de 3 journées par semaine
Horaires de bureau (9h-12h et/ou 13h30-17h du lundi au vendredi)

Accéder à des équipements informatiques ou un réseau internet

A l'échelle des quartiers



Contours des Collectivités

Quimperlé Quartier : La Haute Ville

Population

Population de + 15 ans	2286
Population de + 65 ans	426

Education

Sans diplôme de + de 65 ans Sans diplôme de - de 65 ans	181

Emploi

Personnes au chômage	217

Minima sociaux

Bénéficiaires des minima sociaux (RSA, PPA, AAH)	455

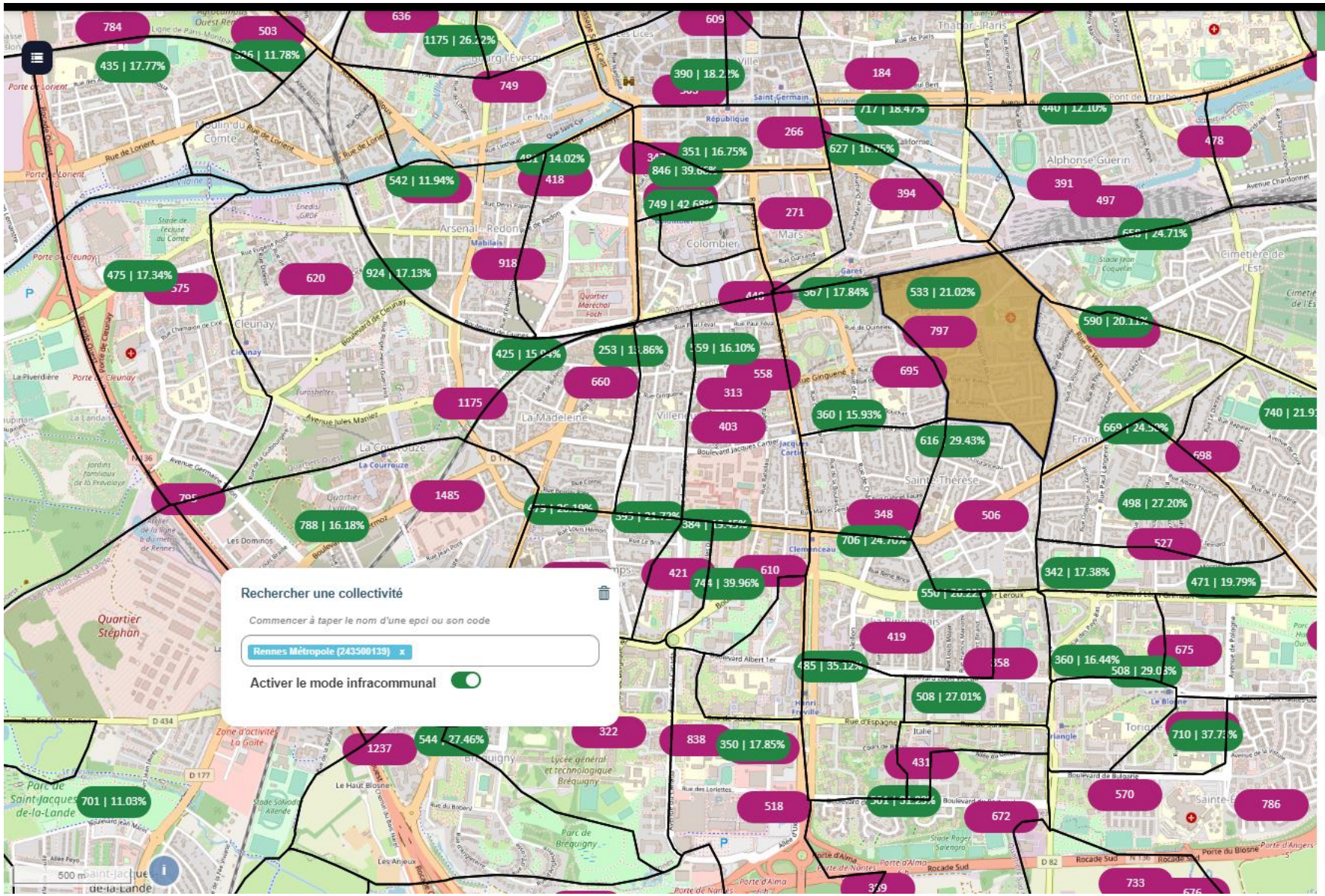
Rechercher une collectivité

Commencer à taper le nom d'une epci ou son code

CA Quimperlé Communauté (242900694) x

Activer le mode infracommunal

A l'échelle des quartiers



Contours des Collectivités

Rennes Quartier : Albert de Mun

Population

Population de + 15 ans	2536
Population de + 65 ans	411

Education

Sans diplôme de + de 65 ans	122
Sans diplôme de - de 65 ans	

Emploi

Personnes au chômage	193

Minima sociaux

Bénéficiaires des minima sociaux (RSA, PPA, AAH)	313