



La Lettre du COEPIA

L'actualité de l'information publique : information administrative, données publiques, publication

N°46 - Juin 2017

gouvernement.fr/coepia

>> [Entretien avec Fabrice Beaulieu : la facilitation numérique pour les usagers de la Ville de Paris](#) >> [Les enjeux de l'inclusion numérique au plus près des usagers](#) >> [Danemark : stratégie d'accompagnement personnalisé à la transition numérique](#) >> [Actualité : agenda, initiatives](#)

ENTRETIEN : FABRICE BEAULIEU (DIRECTEUR DU PROGRAMME COMPTE PARISIEN, VILLE DE PARIS)

>> La « facilitation numérique » pour les usagers de la Ville de Paris



Fabrice Beaulieu, directeur du programme « Compte parisien », nous explique sa composante de « facilitation numérique ». Ce dispositif d'appui à l'utilisation des services numériques, proposé aux usagers de la Ville de Paris dans leur mairie d'arrondissement, a été examiné par la formation spécialisée « Qualité de l'information administrative » du COEPIA en avril, dans le cadre de ses travaux sur l'inclusion numérique des usagers.

« Notre accompagnement doit porter à la fois sur le numérique et sur les démarches administratives. Les deux se confondront de plus en plus avec le temps »

Photo : D.R.

En quoi consiste la « facilitation numérique » ? Pourquoi la Ville de Paris a-t-elle lancé ce chantier pour ses usagers ?

F.B. : La facilitation numérique est un dispositif d'appui à l'utilisation des services numériques, qui est offert aux usagers de la Ville de Paris dans leur mairie d'arrondissement. Concrètement, des agents accompagnent les usagers dans la recherche d'informations sur paris.fr (le site internet institutionnel), l'utilisation de téléservices de la Ville, et même ceux de certains autres services publics comme la CAF. Depuis octobre 2016, une phase pilote a été ouverte dans quatre mairies (2^e, 4^e, 12^e et 17^e arrondissements) : suite au succès rencontré, le dispositif sera déployé sur tout Paris au second

semestre 2017.

La mise en place de la facilitation numérique poursuit trois objectifs. En premier lieu, il s'agit de répondre aux attentes des usagers, qui considèrent que leur mairie d'arrondissement est le lieu privilégié de leur interaction avec la Ville : ils admettent de moins en moins d'avoir à se déplacer dans des guichets spécialisés éloignés de leur bassin de vie. Tous les guichets ne pouvant être présents dans chacun des arrondissements, la digitalisation donne l'opportunité de répondre à cette demande, en rapprochant les services de l'utilisateur. Mais naturellement, tout le monde n'a pas la même facilité d'accès au digital. La Ville a donc souhaité – c'est le deuxième objectif – que les publics les plus fragiles soient accompagnés dans cette évolution, qui ne doit laisser personne de côté. Le rôle premier des facilitateurs est donc d'identifier les besoins spécifiques des visiteurs, afin d'y répondre de façon personnalisée. Les « personas » créés par le SGMAP [Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique] nous ont servi de base pour décliner notre prestation, et en particulier l'adapter à celles et ceux qui sont le plus en marge du monde numérique. Pour d'autres profils plus rapidement autonomes, l'exercice consiste davantage à faire découvrir le catalogue de l'offre digitale de la Mairie de Paris, et à le promouvoir. C'est le troisième objectif du dispositif.

Comment associez-vous et formez-vous les agents de la Ville, y compris les moins familiers du numérique ?

F.B. : L'association très étroite des agents est l'une des clés fondamentales de succès de la démarche. Depuis le départ, nous nous sommes attachés à avoir une communication très opérationnelle, sous forme de réunion d'information dans les mairies pilotes. Les équipes ont été associées à la conception du dispositif, et accompagnées tout au long de sa mise en œuvre. Des groupes d'échange ont été mis en place, permettant aux personnels des différentes mairies de se rencontrer, de partager leurs pratiques et de préparer l'évolution de leur métier. Les opérationnels ont également été au cœur du retour d'expérience organisé à l'issue de la phase pilote. Nous avons volontairement testé quatre configurations différentes dans chacune des mairies d'arrondissements, afin de pouvoir comparer les équipements choisis, l'emplacement dans les locaux, et même l'organisation mise en place autour du dispositif. Au-delà de l'adhésion des équipes, la participation des agents à cette évaluation nous a guidés dans la conduite du projet : l'expérience du terrain est la meilleure des boussoles.

Concernant la formation, une action spécifique a été mise en place, en deux volets : le premier accompagne les agents dans l'appropriation de ce qui constitue un nouveau rôle et un nouveau positionnement par rapport à la relation plus traditionnelle derrière un guichet ; le deuxième a pour objet la maîtrise de l'utilisation des services numériques eux-mêmes. Les formations comprennent beaucoup de mises en situation pratiques. Elles ont permis, en parallèle de l'accompagnement offert aux agents par l'équipe projet du Secrétariat général sur site les premières semaines, de rassurer et de motiver les agents dont certains n'étaient pas à l'aise avec le numérique, ou avec ce changement de rôle vis-à-vis de l'utilisateur. Notre plus grande satisfaction est de les entendre aujourd'hui dire que nous les avons accompagnés dans l'évolution de leur vie professionnelle, en valorisant et en donnant des perspectives d'avenir au métier de l'accueil.

// Le programme « Compte parisien »

La facilitation numérique constitue l'une des composantes du programme « Compte Parisien », qui rassemble cinq projets de modernisation de la relation entre la Ville de Paris et ses usagers. Le programme comprend également la création d'un compte de connexion unique, qui permettra progressivement de se connecter à tous les services numériques parisiens, ainsi que de déposer données et pièces justificatives dans un espace personnel pour une réutilisation ultérieure (dans le cadre du « Dites-le nous une fois »). Le programme a également pour objectif l'harmonisation de l'accès aux services de la Ville, quel que soit le canal utilisé (digital, téléphonique, physique) : charte graphique commune pour les services numériques, généralisation de la prise de rendez-vous, envoi d'un suivi des demandes, etc. ... Enfin, un outil de gestion de la relation usager (« GRU ») a été développé : il permet à la fois de gérer les demandes d'information et réclamations des usagers en cross canal, de consolider le processus d'escalade auprès d'experts dans les directions opérationnelles, et de piloter de façon plus précise la performance de la relation usager : délais de réponse aux sollicitations adressées à la Mairie, ventilation entre les différents canaux relationnels, etc. ... Ouvert en mars dernier sur un périmètre pilote, l'outil de GRU sera généralisé en juin 2017.

Les usagers parisiens sont-ils associés ou consultés pour la définition de cette nouvelle offre de

service ?

F.B. : Les usagers sont consultés à chacune des grandes étapes clés du programme « Compte Parisien », dans le cadre duquel a été mise en place la facilitation numérique. Nous réunissons des panels d'usagers, sous forme de focus groups ou d'entretiens individuels. Nous considérons que ces modalités sont aujourd'hui nécessaires à une démarche de création de services dans le secteur public. Sur la facilitation numérique plus spécifiquement, nous avons procédé à une série d'entrevues sur le terrain, à l'issue d'actions d'accompagnement des usagers. Ceux-ci ont témoigné une satisfaction importante sur le dispositif. Au-delà même de la manipulation digitale, les utilisateurs ont souligné l'aspect rassurant de la présence d'un agent à leur côté pour valider à la fois le volet numérique de leur démarche, mais aussi leur bonne compréhension de son volet « métier ». C'est également un enseignement intéressant pour nous : notre accompagnement doit porter à la fois sur le numérique et sur les démarches administratives. Les deux se confondront de plus en plus avec le temps.

Quels sont les enseignements de la phase expérimentale et quelles conclusions en tirez-vous ?

F.B. : La comparaison entre chacune des configurations testées en phase pilote nous a permis, en collaboration avec un ergonome, de choisir notre cible pour la phase de généralisation au second semestre 2017. Nous mettrons en place un dispositif socle, composé d'un écran tactile, associé à un clavier et une souris, pour que l'accompagnement s'adapte aussi bien aux utilisateurs de tablette que d'ordinateurs fixes. Il sera positionné sur un mobilier modulable pouvant à la fois offrir une configuration debout et une configuration assise : pour les usagers à mobilité réduite notamment. Ce socle sera complété, dans plusieurs mairies, par un dispositif « double écran / double clavier / double souris », en position assise. Il sera destiné aux populations qui, en raison de la complexité de leur dossier ou de leurs besoins d'accompagnement plus importants, nécessitent une prise en charge plus longue et plus personnalisée. Le retour d'expérience a enfin permis de consolider les autres aspects de la gestion du projet, des plus stratégiques aux plus opérationnels : par exemple, la participation de tous les services de la mairie (non limités à l'accueil général) sera privilégiée, afin de favoriser la dynamique d'ensemble.

// Fabrice Beaulieu

Administrateur de la Ville de Paris, Fabrice Beaulieu est actuellement directeur du programme Compte Parisien. Diplômé de l'École des Hautes Études en Santé Publique (EHESP), directeur d'hôpital à l'origine, il a passé la première partie de sa vie professionnelle à exercer des responsabilités opérationnelles au sein de l'Assistance publique – Hôpitaux de Paris, en tant que directeur adjoint en charge des finances et des achats (hôpital Charles Richet, centrale d'achats, groupe hospitalier Pitié-Salpêtrière). Depuis 2007, il s'est spécialisé dans la gestion de projets de transformation comprenant la mise en place de nouveaux systèmes d'information et la réingénierie de process et d'organisations : sur l'AP-HP (déploiement de SAP sur 14 000 utilisateurs) puis la Mairie de Paris : création d'un nouveau système d'information des crèches, mise en place d'un centre de compétences informatiques, et enfin direction du programme Compte Parisien. Il a intégré le corps des Administrateurs de la Ville en 2016.

[Retour au sommaire](#)

INFORMATION ADMINISTRATIVE

>> Les enjeux de l'inclusion numérique au plus près des usagers



Plusieurs études sur l'inclusion numérique des usagers des services publics sont riches d'enseignements concrets pour les travaux menés par le COEPIA sur ce sujet.

L'importance des acteurs intermédiaires

Une enquête en ligne menée en 2013 à la demande de la Commission européenne auprès d'organisations intermédiaires travaillant sur l'inclusion numérique dans les 27 pays de l'Union, a permis d'effectuer un premier recensement du secteur intervenant auprès des personnes rencontrant des difficultés pour utiliser les outils numériques dans le cadre de leurs relations avec les administrations publiques (« Measuring the Impact of eInclusion Actors: Characterisation and Mapping of eInclusion Intermediary Actors in the EU27 », 2014).

La collecte de données auprès de 3 000 réseaux ou organisations uniques forts de 85 000 membres, a permis d'estimer à 250 000 le nombre des acteurs jouant un rôle dans l'inclusion numérique à travers l'Union européenne, soit un acteur pour 2 000 habitants. Ils interviennent en particulier dans les domaines d'action de l'Agenda numérique pour l'Europe, que sont l'amélioration de l'alphabétisation numérique, des compétences et de l'inclusion ainsi que des avantages pour la société de la transformation numérique. De plus, la plupart des organisations offrent des services sociaux basés sur les TIC, liés à l'emploi ou autres. L'enquête conclut à la nécessité que les décideurs reconnaissent, renforcent et appuient le rôle et l'impact de ces acteurs intermédiaires de l'inclusion numérique, et plus particulièrement les réseaux constitués en petites organisations qui interviennent au plus près des personnes en difficulté.

Mieux cibler les publics en difficulté

En effet, l'enquête met en évidence la nécessité de mieux cibler les groupes en difficulté avec le numérique, qui ne constituent pas des publics homogènes. Certes, la moitié des acteurs intermédiaires de l'inclusion numérique apportent leur soutien à de vastes catégories telles que les personnes âgées, les jeunes entrants sur le marché de l'emploi ou les personnes au chômage ; et un autre tiers s'occupe d'un public d'enfants, de femmes, de personnes à bas revenus ou faibles qualifications. Mais il est d'autres catégories de publics en difficulté avec le numérique, pour lesquels le soutien exige un accompagnement renforcé, notamment les migrants, les minorités ethniques, les personnes souffrant d'addictions, les travailleurs précaires, les détenus ou anciens détenus, les handicapés ou individus souffrant de troubles mentaux, jusqu'aux petits entrepreneurs, artisans ou employés du secteur public.

Cette nécessité de ciblage de l'accompagnement ressort clairement d'une étude menée par les services de la ville de Nanterre, en liaison avec l'Agence du numérique, et consacrée à l'impact de la dématérialisation des services publics. Alors que la ville est plutôt bien connectée, il apparaît que les publics fragiles des quartiers populaires conservent une certaine distance avec les services en ligne, et alors même que progresse fortement la demande de réalisation des démarches administratives dans les structures de proximité. Les structures d'accompagnement sont d'ailleurs confrontées au manque d'assurance informatique réel ou supposé des usagers, qui constitue une source de sollicitation importante, que ce soit pour l'envoi de courriels, joindre des pièces ou les scanner. La création de boîte de messagerie avec la demande de rédaction de courriers ou l'aide à la réalisation de CV représentent à parts égales les deux-tiers des demandes d'accompagnement.

« Oubliés » du numérique, « naufragés » de l'administration, « réfractaires »

L'étude réalisée par la ville de Nanterre conduit à estimer que les difficultés d'usage du numérique peuvent être regroupées en trois catégories conduisant à dissocier principalement les usages

administratifs de l'internet et la compréhension de la démarche à effectuer.

La moitié du public relèverait des « oubliés du numérique », qui a besoin d'appui en réassurance pour le manque de compétences numériques ou d'équipement informatique.

43 % des usagers seraient en revanche de véritables « naufragés de l'administration » rencontrant des difficultés de maîtrise de la langue (16 %), confrontés à la complexité de leur situation personnelle (14 %) ou en situation d'urgence (13 %) avec un profil correspondant à des personnes isolées, retraitées, au chômage ou en situation précaire.

L'étude fait aussi apparaître une relative absence d'enjeu de la confiance envers les services publics, seulement 6 % des usagers exprimant une méfiance pour l'usage du numérique dans leurs relations avec les administrations.

Les communes, en dernier recours

Enfin, cette étude fait aussi apparaître que les services communaux constituent une sorte de dernier recours pour les usagers dans leurs démarches numériques avec les administrations de l'État, régionales ou départementales ainsi qu'avec les opérateurs sociaux, qu'il s'agisse d'ouvertures de droit, de déclarations d'impôt, d'Assurance maladie, de Pôle emploi, d'état civil et jusqu'à la carte famille de la SNCF. D'où la nécessité d'organiser en réseau l'accompagnement des usagers dans leurs démarches en ligne. Le Danemark est à cet égard précurseur, associant à l'accompagnement des usagers, la simplification systématique en amont des démarches lorsque celles-ci basculent en ligne.

Pour en savoir plus :

- Enquête « Measuring the Impact of eInclusion Intermediary Actors - Characterisation and Mapping of eInclusion Intermediary Actors in the EU27 », Institute for Prospective Technological Studies, Commission européenne, 2014 (en anglais) :

<https://ec.europa.eu/jrc/en/publication/eur-scientific-and-technical-research-reports/measuring-impact-einclusion-intermediary-actors-characterisation-and-mapping-einclusion>

- « L'impact de la dématérialisation des services publics à Nanterre », Ugo Soudrie, Centre communal d'action sociale de Nanterre, Agence du numérique :

<http://laboratoire.agencedunumerique.gouv.fr/2017/03/13/limpact-de-dematerialisation-services-publics-a-nanterre/>

[Retour au sommaire](#)

INTERNATIONAL

>> Danemark : stratégie d'accompagnement personnalisé à la transition numérique



9^e au palmarès de l'administration numérique de l'ONU en 2016, juste devant la France, le Danemark déploie une nouvelle stratégie de transition numérique. Après deux décennies de dématérialisation volontariste, l'accent est mis sur l'aide aux publics en difficulté avec le numérique.

Le Danemark n'est pas seulement le pays où, selon le World Happiness Record de l'ONU, les habitants sont les plus heureux de la planète depuis la naissance de cet indice en 2012. Il est aussi le pays qui monopolise en Europe la première place de l'indice relatif à l'économie et la société numérique créé par la Commission européenne en 2014, après avoir fait le choix du numérique partout où cela était possible (« digital by default ») en 2011 avec la création d'une « Digital Taskforce » destinée à généraliser la démarche en ligne obligatoire.

Dématérialisation des échanges du public avec l'administration

Depuis le 1er novembre 2014, l'utilisation de la voie électronique pour tous les contacts avec l'administration est devenue obligatoire en utilisant un identifiant numérique unique attribué à chaque citoyen depuis 1968, utilisé par les administrations et banques pour leurs services en ligne. Dans le même temps, l'objectif fixé en 2011 d'atteindre 80 % des échanges des administrations par la boîte aux lettres et d'archivage électronique, a été atteint dès 2014, celle-ci étant d'ailleurs plus utilisée par les citoyens (87 %) que par les administrations (78 %).

Mesures en faveur des personnes en difficulté avec le numérique

Dans le cadre de la nouvelle stratégie de transition numérique (Digitaliseringsstrategien), développée en concertation avec la population et les partenaires concernés, et déployée en 2016 sur cinq ans, le Gouvernement s'engage désormais à financer en priorité des mesures au profit des personnes en situation de difficulté face au numérique en utilisant une part des économies attendues. Parmi les initiatives engagées, la simplification des démarches considérées comme complexes par les citoyens, un partage plus rationnel des données personnelles par les administrations et un renforcement de la formation pédagogique des agents publics à l'assistance des utilisateurs pour l'usage des services numériques.

Un réseau structuré d'accompagnement

À cet égard, le Danemark peut compter sur un réseau structuré d'accompagnement des citoyens au numérique ayant pour pivot les bibliothèques, qui apporte au quotidien un fort appui aux citoyens.

L'enquête de 2014 de la Commission européenne consacrée à mesurer le rôle et les caractéristiques des acteurs intermédiaires de l'inclusion numérique avait déjà mis en évidence l'importance donnée par le Danemark aux bibliothèques pour accompagner les personnes les plus en difficulté dans le cadre de la transformation numérique. Pas moins de 91 % des bibliothèques offrent des services aux citoyens pour l'accompagnement dans les démarches en ligne de l'administration, 81 % offrent des formations pour l'usage général des technologies de l'information, près de la moitié développe des services pour l'accès aux médias sociaux ainsi que des formations à l'utilisation des tablettes et smartphones.

Outre les bibliothèques, l'accès aux services en ligne est aussi possible dans des centres de services aux citoyens et des « data rooms » situés à travers le pays, l'obligation faite aux citoyens de ne plus accéder qu'à des services publics en ligne ne pouvant être acceptée que si dans le même temps, il est facile d'y accéder et de faire ses démarches en ligne, quels que soient les publics concernés.

Pour en savoir plus :

- « The Digital Strategy 2016-2020 » (version anglaise) :

<https://www.digst.dk/ServiceMenu/English/Policy-and-Strategy/Digital-Strategy-2016to2020>

- Agence pour la numérisation (Digitaliseringsstyrelsen) :

www.digst.dk/ServiceMenu/English (rubriques en anglais)

- « Danemark : une stratégie numérique pour contribuer à l'inclusion », IGPDE, Note réactive N°86, septembre 2016 : <https://www.economie.gouv.fr/igpde-editions-publications/note-reactive-0>

- « Danemark : en route vers l'administration numérique », COEPIA, La Lettre du COEPIA N°14, octobre 2013 : www.gouvernement.fr/la-lettre-du-coepia

[Retour au sommaire](#)

ACTUALITÉ

>> Agenda des travaux du COEPIA

Réunion de la Formation spécialisée « Qualité de l'information administrative des usagers » (F/IA)	14/06/2017
Réunion de la Formation spécialisée « Données publiques et participation des citoyens à la vie publique » (F/DP)	16/06/2017

Avril 2017

lu ma me je ve sa di

Mai 2017

lu ma me je ve sa di

Juin 2017

lu ma me je ve sa di

