

PREMIER AVIS DU
CONSEIL CITOYEN DU NUMÉRIQUE RESPONSABLE
SUR LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES DEMATERIALISÉES

VERSION CONSOLIDÉE

SOMMAIRE

Préambule	3
Le Conseil Citoyen du Numérique Responsable	3
L'organisation des travaux	3
Le sujet de notre premier avis.....	4
Un travail éclairé	4
L'avis du Conseil Citoyen du Numérique Responsable	6



Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 2.0 France (CC BY-NC-ND 2.0 FR)

Vous êtes autorisé à :

Partager – copier, distribuer et communiquer le matériel par tous moyens et sous tous formats

L'Offrant ne peut retirer les autorisations concédées par la licence tant que vous appliquez les termes de cette licence.

Selon les conditions suivantes :

Attribution – Vous devez créditer l'Œuvre, intégrer un lien vers la licence et indiquer si des modifications ont été effectuées à l'Œuvre. Vous devez indiquer ces informations par tous les moyens raisonnables, sans toutefois suggérer que l'Offrant vous soutient ou soutient la façon dont vous avez utilisé son Œuvre.

Pas d'Utilisation Commerciale – Vous n'êtes pas autorisé à faire un usage commercial de cette Œuvre, tout ou partie du matériel la composant.

Pas de modifications – Dans le cas où vous effectuez un remix, que vous transformez, ou créez à partir du matériel composant l'Œuvre originale, vous n'êtes pas autorisé à distribuer ou mettre à disposition l'Œuvre modifiée.

Pas de restrictions complémentaires – Vous n'êtes pas autorisé à appliquer des conditions légales ou des mesures techniques qui restreindraient légalement autrui à utiliser l'Œuvre dans les conditions décrites par la licence.

Vous n'êtes pas dans l'obligation de respecter la licence pour les éléments ou matériel appartenant au domaine public ou dans le cas où l'utilisation que vous souhaitez faire est couverte par une exception.

Aucune garantie n'est donnée. Il se peut que la licence ne vous donne pas toutes les permissions nécessaires pour votre utilisation. Par exemple, certains droits comme les droits moraux, le droit des données personnelles et le droit à l'image sont susceptibles de limiter votre utilisation.

Préambule

Le Conseil Citoyen du Numérique Responsable

Créé par la délibération du 28 juin 2021, le Conseil Citoyen du Numérique Responsable est une instance de participation citoyenne dont l'une des missions consiste à rendre des avis constitués de recommandations sur les projets numériques et la stratégie du numérique responsable de la Ville de Rennes, dans le prolongement de la Mission d'étude 5G.

Le Conseil Citoyen du Numérique Responsable travaille sur auto-saisine (l'instance choisit elle-même sa thématique de travail) ou sur saisine de la Ville de Rennes (la thématique de travail est définie par la collectivité). Installé le 15 décembre 2021, après une phase de tirage de sort, le Conseil est composé de 20 membres : 16 participant.e.s tiré.e.s au sort et 3 volontaires parmi les porte-paroles désignés par la mission 5G. Au moment de la construction et de la validation de cette première production, 4 participant.e.s ont quitté le Conseil.

Au cours de l'année 2022, 2 membres ont rejoint le CCNR.

Après six mois de travail, ce document constitue le premier avis du CCNR.

L'organisation des travaux

Le Conseil Citoyen du Numérique Responsable fonctionne en séance plénière et en travaux de groupe. Chacune des sessions dure 2 heures, les mardis et les jeudis, de 19h00 à 21h00. Pour construire ce document, le travail a été organisé en plusieurs phases :

- 3 séances plénières entre décembre 2021 et avril 2022

Organisées le 15 décembre 2021, le 3 février 2022 et le 7 avril 2022, elles ont permis aux membres du Conseil d'apprendre à se connaître, de découvrir les enjeux du numérique responsable, de définir des thématiques de travail, dont 2 ont fait l'objet d'une auto-saisine : les **démarches administratives en ligne** et **les effets du numérique sur la santé**. Deux groupes de travail ont été créés pour les traiter en parallèle et construire un avis avec des recommandations adressées à la Ville.

- 3 temps de travail en groupe entre avril et juin 2022

Organisés les 28 avril, 17 mai et 2 juin, ils ont permis aux deux groupes de travail de découvrir leurs sujets grâce à des interventions de professionnels, des temps d'échanges animés pour construire ce premier avis, et préparer le prochain.

- 2 séances plénières entre juin et juillet 2022

Organisées les 16 juin et 7 juillet, elles ont permis au groupe de travail en charge de la question des démarches administratives en ligne de présenter le résultat de leurs réflexions, qui a fait l'objet d'une validation collective du contenu de ce premier avis.

Il convient de souligner le temps consacré par les membres du Conseil Citoyen pour aboutir à ce premier résultat et l'assiduité de leur participation, malgré des contraintes personnelles inévitables sur un temps aussi long. Soulignons également que leur participation est volontaire et bénévole.

Le sujet de notre premier avis

Nous,

Catherine BARRE, Pauline CHARPENTIER, Emmanuel CORDONNIER, Dgad DAYORO, Eros GAVINI, Fabien LAHAYE, Béatrice LE BRAS, Adrien LLAVE, Lucie MARCHAND, Justine MARMOUSEZ, Maryna MARIONNEAU, Typhaine MOULIN, Sylvie MOUSSET, Philippe PENNOBER, Lucile PENNEC, Alain VANDENBULCKE,

membres du Conseil Citoyen du Numérique Responsable, avons souhaité réfléchir à la question suivante :

Quelles actions et quelle approche la Ville de Rennes doit-elle mettre en œuvre pour rendre les démarches administratives dématérialisées accessibles ?

Nous adressons collectivement à la Ville de Rennes notre avis sur cette question, constitué des préconisations ci-après.

Nous tenons à remercier la Ville de Rennes pour l'organisation de ce travail sur le numérique responsable, un thème complexe qui concerne chacune et chacun d'entre nous.

Un travail éclairé

Rédiger ce premier avis a été un véritable défi, compte tenu de la complexité du sujet retenu et du temps qui nous était imparti. En plus de nos échanges, de nos investigations (lecture de documents, visionnage de vidéos, recherches de ressources en ligne, enquêtes auprès d'usager·ère·s ou de professionnel·le·s concerné·e·s par les démarches administratives en ligne, expérimentations de démarches – demande de passeport entres autres –), nous souhaitons remercier les personnes qui sont intervenues auprès de nous pour éclairer nos débats :

- Marjolaine ROUSSEAU, conseillère numérique, Rennes Ville et Métropole ;
- Nassera BECHROURI, chargée de mission, Défenseuse des Droits.

Version consolidée

Les membres du CCNR remercient également les personnes travaillant pour Rennes, Ville et Métropole, pour la lecture qu'elles ont faite de la première version, non consolidée, de l'avis remis aux élu-e-s de la Ville de Rennes. Il s'agit de :

- Pascale CAMPS, Responsable du service poste de travail à la Direction des Systèmes d'Information ;
- Josselin KERVICHE, Directeur des systèmes d'informations ;
- Arnaud LE RUYET, Responsable accompagnement et inclusion numérique ;
- Laurence SOBLAHOVSKY, coordinatrice du projet « Numérique inclusif » dans les Espaces Sociaux Communs de la Ville de Rennes.

Le 5 janvier 2023, les membres ont eu le plaisir d'échanger de vive voix au cours d'une séance de travail sur leurs propositions concernant les démarches administratives en ligne avec Pascale CAMPS et Arnaud LE RUYET.

Pour faire suite à ce dialogue, le CCNR a souhaité apporter des précisions aux préconisations initiales.

Ces précisions sont indiquées en italiques et en gris dans la présente version. Elles stabilisent l'avis dans sa version consolidée et définitive, conformément au circuit des avis du CCNR indiqué dans le programme de fonctionnement de l'instance.

L'avis du Conseil Citoyen du Numérique Responsable

Nous constatons que :

- Les formalités administratives se font de plus en plus en ligne pour les citoyen·ne·s et deviennent incontournables pour des démarches indispensables à la vie quotidienne (passeport, inscriptions, accès aux droits, voyages...), pour tout le monde, à tous les âges ;
- Le numérique devrait améliorer l'accessibilité rapide aux formalités administratives ;
- Il devrait permettre d'accéder à plus de services (exemple : parcours sup) ;
- L'interconnexion des services devrait améliorer l'accessibilité aux formalités administratives en ligne (selon le principe du « dites-nous le une fois »).

Cependant, ces objectifs d'amélioration de l'accès aux formalités administratives ne sont pas atteints pour TOUS et dans toutes les circonstances.

Différentes pistes de progrès nous semblent possibles :

Considérant :

- que tous les publics ne sont pas égaux face au numérique, en termes d'outils et de connaissances, et qu'il existe un risque d'exclusion des plus vulnérables (personnes âgées, illettrisme, cécité, etc.) ;
- que la prise en main de l'outil numérique (smartphone, plateforme, codes...) peut être une difficulté qui restreint l'accès aux formalités administratives ;
- que le parcours-usager peut manquer de fluidité et être facteur de stress, ce qui peut conduire à l'abandon des démarches entreprises et produit de la dévalorisation des personnes ;
- que l'accompagnement des usager·ère·s dans leurs démarches administratives dématérialisées est essentiel ;
- mais que la disponibilité d'un accompagnement humain peut être insuffisante.

Nous préconisons :

- de **pérenniser les postes de conseillers numériques**, au-delà des deux ans de la convention avec l'État *et que ces derniers puissent au besoin faire la démarche au nom de la personne.*

La Ville de Rennes, en collaboration avec les réseaux auxquels elle appartient (Association des Maires de France, Parlementaires, AVICA...) pourrait faire du lobbying auprès de l'État pour pérenniser le financement de ces postes. Dans l'hypothèse où l'État ne pérenniserait pas la mesure, la municipalité pourrait prendre en charge 100% de ces postes.

- de créer une **assistance numérique de l'accès aux droits** adaptée aux besoins et aux profils des usager·ère·s. Cette assistance pourrait prendre la forme d'un « logigramme » permettant à l'usager·ère d'avoir accès simplement à tous ses droits.

Par exemple, en renseignant ses caractéristiques, l'usager en situation de handicap et étudiant créé un profil type qui devient standard et qui lui permet d'accéder à toutes les informations personnalisées sur ses droits sans avoir besoin de les renseigner à chaque fois. Cela permettrait de lutter contre le non-recours aux droits mais également de simplifier, d'automatiser, et de donner de l'autonomie à l'usager.

Considérant :

- que pour maintenir la confiance des usager·ère·s envers la collectivité, il est nécessaire et important de garantir la sécurité de nos données et de notre identité lors de nos accès aux démarches en ligne ;
- que cette nécessité s'applique à TOUTES et à TOUS, y compris aux plus vulnérables et aux plus éloignés du numérique

Nous préconisons :

- de **garantir la sécurité de nos données et de notre identité** lors de nos accès aux démarches en ligne ;
- que la Ville de Rennes prenne un engagement de ne pas utiliser et de ne pas transmettre les données de ses usager·ère·s à des fins commerciales ; et qu'elle soit exemplaire en indiquant clairement ses engagements sur son site web ;
- de sensibiliser et de former les usager·ère·s aux techniques de sécurisation des usages d'internet ;
- que la Ville de Rennes travaille avec ses partenaires (comme Docaposte, Korriigo, Carte Sortir, etc.) sur une **identité numérique fixe et accessible à tous**, qui serait une première porte d'entrée vers les services numériques, en particulier pour les publics en précarité numérique *en faisant attention à ne pas fragiliser la situation de ces personnes par la visibilité ainsi donnée à leur situation (à l'exemple de la carte Korriigo anonyme) ;*
- que tous les accompagnateur·rice·s numériques soient formé·e·s sur ces problématiques et qu'ils/elles puissent devenir **Aidant Connect**.

Considérant :

- que les usager·ère·s sont insuffisamment et inégalement informés sur les services et modalités d'accès aux formalités administratives en ligne ;

- que la disponibilité d'un accompagnement humain peut être méconnue ou inaccessible pour le grand public.

Nous préconisons :

- **d'améliorer et d'amplifier la communication** (hors numérique en particulier) au sujet des services et de l'accompagnement numérique existant.

Pour ce travail, la Ville de Rennes pourra solliciter tous les outils d'une campagne omnicanale, en mettant l'accent sur le non-numérique (affiches, presse écrite, radio et télévisuelle...), mais aussi rencontres dans l'espace public **en « allant vers » les usager·ère·s.**

Considérant

- que c'est à l'administration de s'adapter au citoyen et non l'inverse, et qu'il est donc essentiel de maintenir une offre multicanale pour tous ceux qui sont éloignés du numérique.

Nous préconisons

- de réserver systématiquement, dans les calendriers de prise de rendez-vous des services d'état civil, des **créneaux pour les « hors ligne »**. Ces créneaux pourraient être débloqués à la dernière minute, pour une prise de rendez-vous en ligne, s'ils sont inoccupés.

A l'échelle de la Métropole, les services publics (par exemple le laboratoire de Design) pourraient être chargés de préparer le cadre de ces créneaux « hors ligne » et les services d'état civil de les programmer en fonction de leurs contraintes.

- que toutes les démarches administratives dont la Ville de Rennes est responsable soient réalisables de bout en bout par internet, par téléphone ET en se déplaçant physiquement.

Considérant :

- les difficultés de prise de rendez-vous en ligne pour les démarches d'état civil.

Nous préconisons

- d'adapter les calendriers de prise de rendez-vous auprès des services d'état civil, en allongeant les **plages de réservation possible à 6 mois au minimum**, de manière à ce que les citoyen·ne·s puissent mieux anticiper leurs démarches administratives ;
- de **mutualiser les calendriers** de prise de rendez-vous des services d'état civil des communes de la Métropole, voire du Département, de manière à ce que les citoyen·ne·s

puissent effectuer leurs démarches urgentes, en fonction des disponibilités, sur un territoire élargi.

Pour aller plus loin...

Un service « **admilib** », plateforme de prise de rendez-vous mutualisée entre toutes les administrations, et permettant de prendre tous ses rendez-vous administratifs en ligne, reste à inventer, par exemple par le biais d'un appel à projet.

Considérant :

- que les usager·ère·s rencontrent souvent des difficultés à remplir les formulaires en ligne et/ou à télécharger les photos et documents nécessaires.

Nous préconisons :

- d'améliorer la facilité et l'**ergonomie** des pages à remplir et des procédures de téléchargement (format de date, téléchargement de pièces jointes, etc.) sur toutes les pages de démarches administratives ;
- de créer et de positionner des **tutoriels et des notices** en hypertexte sur les documents dématérialisés ;
- de proposer à l'issue de chaque démarche administrative en ligne d'évaluer la qualité de la démarche, les résultats étant renvoyé à une instance semblable à l'Observatoire de la qualité des démarches en ligne.

Ce travail devra s'appuyer sur le principe de subsidiarité : quand une meilleure solution existe, même en local, elle doit remplacer les solutions les moins efficaces. Cela nécessite un dialogue avec toutes les administrations (Conseil départemental, Etat, CAF...).

Considérant

- que les acteur·rice·s du numérique sont nombreux·euses et innovant·e·s.

Nous préconisons :

- de **cartographier les** acteur·rice·s des services de la médiation publique numérique à destination des professionnel·le·s afin de mutualiser les forces et de créer, collectivement, les outils et méthodes d'orientation des citoyen·ne·s.

Cette cartographie permettrait également d'identifier les besoins prioritaires de médiation numérique dans les zones sous-dotées et au profit de tous les publics.