

MÉMO DE L'ÉVALUATION

Les démarches en ligne avec la Mairie et la Métropole : Quels usages ?

Les démarches administratives auprès de la Mairie et de la Métropole de Toulouse peuvent de plus en plus souvent se faire par voie électronique. La municipalité s'est engagée à ce que 100% d'entre-elles soient accessibles en ligne d'ici 2026, tout en conservant en parallèle la possibilité de les faire à un guichet. Afin d'atteindre cet objectif dans les meilleures conditions, la collectivité a souhaité s'interroger sur les usages et les attentes des habitants en matière de téléservices.

De quoi parle-t-on ?

Parmi l'ensemble des démarches proposées par la Mairie ou Toulouse Métropole, un grand nombre sont déjà réalisables en ligne*. Elles sont regroupées sur le portail montoulouse.fr et sur le site des démarches en ligne de Toulouse Métropole. Accessibles 24h/24, elles permettent par exemple de :

- Réserver la cantine ou le CLAE pour son enfant, en payer les factures, mettre à jour son dossier unique interactif ;
- Prendre rendez-vous pour faire sa pièce d'identité, ou pour faire enlever des déchets verts ou des encombrants à domicile ;
- Demander sa carte Montoulouse senior, ou un acte d'état civil (naissance, mariage, décès) ;
- Faire une demande d'abonnement résident pour stationner son véhicule, ou de composteur individuel ;
- Signaler un problème sur la voie publique ;
- Déposer un dossier de demande de subvention (pour les associations), ou de prime à l'achat d'un vélo à assistance électrique...

Le site des bibliothèques permet également de réserver des ouvrages par Internet.

Et pour les personnes qui ont des difficultés à faire leur démarche en ligne, de nombreux services municipaux sont là pour les accompagner. Bibliothèques, centres sociaux, et Maisons de la citoyenneté mettent ainsi à disposition des ordinateurs et des médiateurs pour toutes les démarches administratives, tandis que les services concernés par une démarche peuvent accompagner les usagers par téléphone ou au guichet. Des formations au numérique sont également proposées par le Point Info Seniors et dans les médiathèques toulousaines.

* Elles restent aussi réalisables directement auprès des services.



Qu'a-t-on appris ?

Un usage des démarches en ligne par la moitié des toulousains

49% des toulousains ont utilisé au moins un téléservice de la Mairie ou de la Métropole au cours des 12 mois qui ont précédé l'enquête, et plus de 38% n'en ont pas eu besoin. Les démarches en ligne les plus fréquentes sont les prises de rendez-vous pour obtenir une pièce d'identité ou l'enlèvement à domicile d'encombrants ou de déchets verts. Pour les toulousains, l'intérêt de ces services dématérialisés est à la fois de ne pas se déplacer et d'être assuré que les informations ou documents ont bien été transmis.

Pourcentage de toulousains qui ont utilisé au moins une fois les services en ligne suivants de mai 2020 à mai 2021



Dans le détail, la part des démarches réalisées en ligne est très variable : si 95% des demandes de composteurs individuels sont réalisées en ligne, c'est le cas de seulement 28% des réservations de CLAE et de 3% des demandes de cartes Montoulouse senior. Cela s'explique par des effets de génération, des habitudes prises de faire ses démarches au guichet ou par téléphone et par la qualité de l'accueil physique de ces services. Mais la connaissance de l'offre en matière de téléservices et de la possibilité de se faire aider pour les utiliser reste encore limitée.

Les usagers très majoritairement satisfaits des téléservices existants

En moyenne, 85% des usagers se disent satisfaits de leurs démarches réalisées en ligne. Elles sont jugées faciles d'utilisation, faciles d'accès et sécurisées en matière de transmission d'informations. Cependant, certaines, comme la mise à jour du dossier unique interactif (DUI) ou l'inscription au CLAE, sont jugées trop complexes, et le dépôt de justificatifs en ligne n'est pas toujours facile. Les usagers rencontrent enfin quelques problèmes avec l'ergonomie de certains téléservices, et parfois quelques bugs.

73% des toulousains, et même 86% de ceux qui ont déjà utilisé un téléservice, souhaitent pouvoir réaliser plus de démarches par internet avec la Mairie ou la Métropole de Toulouse à l'avenir. Les autres préfèrent en majorité conserver un contact humain. Les demandes portent en priorité sur les thématiques de l'état civil, de la santé, de l'environnement, de la culture, de la propreté urbaine et de la sécurité, et concernent des prises de rendez-vous, des inscriptions ou réservations, et des dépôts de dossiers. L'inscription en ligne en accueil de loisirs (pour les enfants) et aux activités de loisirs est notamment fortement souhaitée. Ces démarches doivent être réalisables par ordinateur et sur Smartphone. Ces attentes sont cependant pour partie déjà satisfaites, ce qui montre que les usagers sont insuffisamment informés des possibilités existantes.

Des freins à l'usage des téléservices pour 23% des toulousains

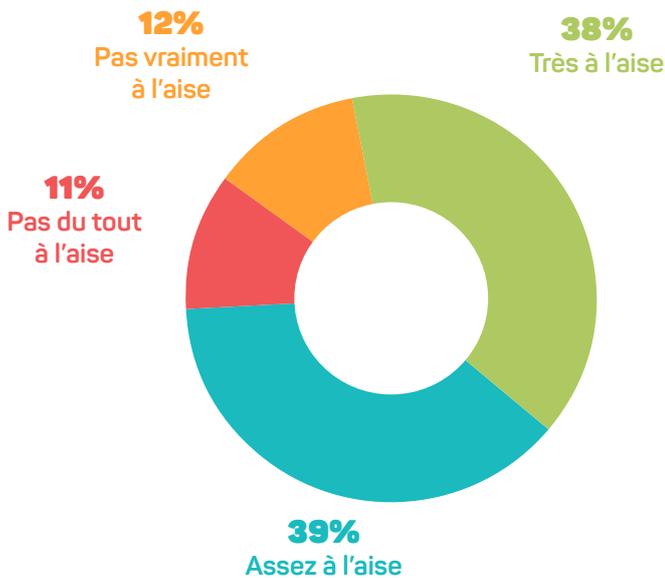
Un quart des toulousains dit ne pas se sentir à l'aise avec les démarches administratives en ligne. Ce sont surtout des personnes âgées de plus de 65 ans, sans activité ou des ouvriers, et/ou maîtrisant mal le français. C'est parfois lié à une difficulté à utiliser le mail ou à accéder à un ordinateur ou un scanner. C'est aussi dû à la difficulté à trouver le site internet adapté pour faire sa démarche, et à la complexité des termes employés. 51% de ces personnes en difficulté aimeraient être aidées pour leurs démarches en ligne.

Vous sentez-vous à l'aise avec les démarches administratives en ligne ?

Des actions d'inclusion et de médiation numérique, mais encore peu connues et utilisées

La Mairie de Toulouse propose une aide aux démarches en ligne, y compris celles de l'Etat ou du Conseil départemental notamment. Cela passe essentiellement par des ordinateurs en libre service (plus de 300), disponibles dans les bibliothèques, les Maisons de la citoyenneté, ou les centres sociaux mais aussi des ateliers de formation au numérique (notamment pour les seniors) et des accompagnements individuels.

Cependant, cette offre est encore peu connue et utilisée : seuls 29% des toulousains éloignés du numérique connaissent les possibilités d'accompagnement aux démarches en ligne, et 3% les utilisent. Elle est en effet peu lisible, et peu coordonnée entre les services municipaux comme avec les autres structures de médiation numérique. L'offre est de plus limitée sur l'accompagnement individuel aux démarches des toulousains les moins à l'aise avec le numérique.



QUELLE MÉTHODOLOGIE ?

Cadrage



Les questionnements de l'évaluation et la méthodologie de collecte de données ont été définis par un Comité technique, mis en place pour accompagner l'évaluation, constitué des directions de la Mairie de Toulouse proposant des télé-services ou de la médiation numérique. Ces éléments ont ensuite été validés par le conseiller municipal délégué à la modernisation de l'administration.

Le + : la volonté de consulter à la fois les utilisateurs et les non utilisateurs des démarches en ligne.

Collecte des données qualitatives et quantitatives



L'évaluation s'est basée sur :

- un questionnaire téléphonique auprès de 1 005 toulousains ;
- un questionnaire en ligne auprès de 280 utilisateurs des télé-services de la Mairie de Toulouse ;
- un questionnaire en ligne et en face-à-face auprès de 3 400 usagers de la Maison municipale des familles ;
- 24 entretiens avec les services municipaux ou métropolitains proposant des démarches en ligne ou de la médiation numérique ;
- une analyse statistique des données d'usage des télé-services ;
- Une analyse des moyens humains et financiers mobilisés par les services pour les démarches en ligne.

Le + : Au total, 4 685 toulousains consultés.

Analyse et préconisations



Les résultats de l'évaluation ont été partagés avec le comité technique, pour être affinés et en tirer des propositions de préconisations. Ils ont ensuite été restitués pour validation et décision aux élus en charge de la modernisation de l'administration, de l'insertion, des formalités administratives et du personnel dans le cadre d'un Comité de Pilotage.

QUE RETIENT-ON ?

La moitié des toulousains passe par la voie électronique pour réaliser une partie de ses démarches administratives avec la Mairie et la Métropole de Toulouse. Les usagers de ces téléservices en sont très satisfaits, et tous, usagers ou non, souhaitent disposer de davantage de services en ligne à l'avenir, tout en conservant la possibilité de venir au guichet. En complément, les 23% de toulousains les plus éloignés du numérique peuvent disposer d'une offre conséquente d'ordinateurs en libre-service, de formations et de

médiateurs pour réaliser toutes leurs démarches administratives sur internet.

Cependant, certains téléservices de la Mairie et son offre de médiation numérique sont encore peu connus et utilisés par le public. L'accompagnement individuel aux démarches en ligne est également peu développé, même s'il est souhaité par la moitié des toulousains qui ne se sent pas à l'aise avec le numérique.

Quelles préconisations ?

Dans la perspective de l'engagement municipal de rendre accessibles 100% des démarches administratives en ligne d'ici 2026, 4 grandes orientations ont été identifiées :

- **Accroître l'utilisation des téléservices existants par les toulousains**, d'une part en améliorant l'information sur leur existence et en facilitant leur accès, d'autre part en apportant des améliorations aux services en ligne les moins ergonomiques ou pratiques ;
- **Développer de nouvelles démarches en ligne en réponse aux besoins des habitants**, en priorité les services les plus demandés ou les moins coûteux à développer ;
- **Favoriser l'inclusion numérique des toulousains**. Cet axe nécessite la valorisation de l'offre d'ordinateurs en libre service et d'accompagnement numérique indépendamment du type de démarches, mais aussi une meilleure coordination entre les services municipaux, d'une part, et entre la Mairie et les autres acteurs de la médiation numérique à Toulouse, d'autre part ;
- **Améliorer le pilotage par la Mairie de ses téléservices** : cela consiste à consolider le suivi des données d'usage des téléservices, et à renforcer la formation des agents concernés par les démarches en ligne et leur accompagnement.

Et demain ?

Les inscriptions aux activités sportives et de loisirs municipales, ainsi qu'aux accueils des enfants en centre de loisirs peuvent se faire dès cette année à distance. Par la suite, de nouveaux téléservices vont être développés chaque année pour couvrir les besoins identifiés. Un portail dédié aux familles regroupera, dès 2022, l'ensemble des démarches liées à l'école et aux loisirs, dans une version simplifiée. D'autres démarches seront également bientôt disponibles sur le portail Montoulouse.fr.

La communication sur l'existence des démarches en ligne et de l'aide possible à ces démarches sera renforcée et simplifiée. Une meilleure coordination entre les actions de médiation numérique portées par les services municipaux et d'autres intervenants sera mise en place.

Enfin, avec le recrutement de conseillers numériques, la Mairie proposera dès 2022 davantage d'appuis aux démarches en ligne, dans un premier temps dans les centres sociaux, pour les seniors, et pour les jeunes en situation de précarité.

PLUS D'INFOS

