

PLAN D' ACTIONS POUR UN NUMÉRIQUE INCLUSIF

DELIBERATION N°211 du 22 mars 2019

Le Conseil départemental, sur proposition des commissions compétentes :

DEUXIEME COMMISSION - RAPPORTEUR : M. ROUSTIT
PREMIERE COMMISSION - RAPPORTEUR : Mme ROKVAM

Considérant que la dématérialisation des services peut conduire à des situations d'exclusion et de non-recours aux droits,

Considérant que les principaux freins à l'accès aux outils numériques sont dus à des problèmes d'équipement, de connexion, de conception des sites ou bien de connaissances,

Considérant que la dématérialisation des services va s'accélérer avec les déclarations d'impôt sur le revenu en ligne pour tous et l'objectif du Gouvernement d'atteindre « 100 % des démarches administratives en ligne d'ici 2022 »,

Considérant le « plan national pour un numérique inclusif » lancé en septembre 2018 par le secrétaire d'État chargé du Numérique, Mounir MAHJoubi, dans lequel s'inscrit, d'une part, la charte signée le 18 mars dernier et d'autre part, les « Hubs France Connectée », le Département ayant soutenu la candidature de Soluris et Net Solidaire, dans le groupement régional répondant à l'appel à projets,

Considérant les objectifs poursuivis par le Département d'accès aux droits des plus fragiles, ainsi que de montée en compétence générale de la population face au numérique,

Considérant qu'en tant que chef de file des solidarités sociales et territoriales et grâce à son organisation qui maille l'ensemble du territoire, le Département est en capacité d'accompagner les Charentais-Maritimes dans une société numérique innovante et inclusive,

DECIDE

1°) d'adopter le Plan d'Actions pour un Numérique Inclusif figurant dans le rapport du Président ci-joint,

2°) de mettre en place un Comité de pilotage des actions pour un Numérique Inclusif composé de :

- Madame Sylvie MERCIER
- Madame Chantal GUIMBERTEAU
- Madame Marie-Christine BUREAU
- Madame Dominique RABELLE
- Monsieur Jean-Marie ROUSTIT
- Monsieur Alexandre GRENOT
- Madame Ghislaine GUILLEN
- Madame Karine DUPRAZ
- Monsieur Fabrice BARUSSEAU

Adopté à l'unanimité

Pour extrait conforme,
Pour le Président du Département,
Le Premier Vice-Président,
Lionel QUILLET

PLAN D' ACTIONS POUR UN NUMÉRIQUE INCLUSIF

RAPPORT DU PRESIDENT N° 211

Notre société est engagée dans une transformation numérique devenue inéluctable, mais beaucoup de Français aujourd'hui ne parviennent pas à la suivre. La lutte contre l'exclusion passe désormais par l'accompagnement numérique.

L'inclusion numérique se définit comme le processus qui vise à rendre le numérique accessible aux personnes en améliorant leurs conditions d'accès aux outils et en permettant l'acquisition des compétences qui leur sont nécessaires.

Au titre des solidarités sociales et territoriales, le Département est pleinement légitime à agir pour accompagner au mieux les Charentais-Maritimes dans une société numérique innovante et inclusive. Nous sommes également en capacité d'assurer un rôle de coordination des actions départementales, en fédérant l'ensemble des acteurs concernés par l'inclusion numérique.

I. Le contexte

Avec le développement d'Internet, peu à peu l'accès aux services s'est « dématérialisé ». D'une manière générale, cette dématérialisation peut présenter des avantages : elle facilite les démarches en permettant un meilleur accès aux informations, en écartant l'obligation de mobilité et en offrant un gain de temps (durée de déplacement économisé, absence de file d'attente, connexion possible à toute heure). Aussi, le passage au numérique peut-il constituer une voie d'amélioration pour le recours aux droits.

En revanche, pour les personnes dans l'incapacité d'utiliser Internet, en raison de problèmes d'équipement, de connexion, de conception des sites ou de connaissances, ce passage au numérique peut conduire, à l'inverse, à des situations d'exclusion et de non-recours aux droits. Par exemple, avec la dématérialisation des demandes de bourses pour les collégiens, il a été constaté à la rentrée 2018, une baisse du nombre de demandeurs. Des familles, répondant aux critères d'attribution de ces bourses, ont renoncé à ces aides face à la difficulté que cela représentait pour elles de saisir leur demande.

Les principaux freins à l'accès aux outils numériques peuvent, en effet, être dus à des problèmes d'équipement, de connexion, de conception des sites ou bien de connaissances.

D'après une enquête du Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de la Vie (CREDOC), 7 % des Français de plus de 12 ans n'ont ni ordinateur, ni smartphone, ni tablette.

La situation géographique (en zones blanches dépourvues de toute connexion Internet et mobile ou en zones grises privées d'une couverture Internet de qualité) et la situation personnelle de la population (âge, niveau de ressources) ont un impact sur la souscription à un abonnement Internet. Globalement, 14 % des Français de plus de 12 ans ne disposent pas de connexion Internet fixe à domicile.

Le sous-dimensionnement de sites Internet par rapport aux flux des demandes ou leur mauvaise ergonomie peuvent constituer également des obstacles à leur utilisation.

Enfin, 20 % de la population (13 à 14 millions de Français) ne sait pas utiliser le numérique.

Nous savons que la dématérialisation des services va s'accélérer. Cette année, les déclarations d'impôt devront se faire par voie électronique pour les contribuables dont la résidence principale est équipée d'un accès à Internet (sans minimum de revenus) ; certes, l'administration fiscale fera des exceptions pour les contribuables n'étant pas en mesure de souscrire leur déclaration en ligne. Le Gouvernement a également annoncé l'objectif d'atteindre « 100 % des démarches administratives accessibles en ligne d'ici 2022 ».

Face à l'urgence d'agir, le Secrétaire d'État chargé du Numérique, Mounir MAHJoubi, a lancé en septembre 2018, un « plan national pour un numérique inclusif » pour que l'État, les collectivités territoriales, les opérateurs sociaux et les entreprises s'engagent à accompagner et former les Français au numérique.

Dans le cadre de ce plan national, la charte « Territoire France Connectée pour un numérique inclusif » doit être signée avec le Secrétaire d'État chargé du Numérique. Cette charte engagera notre Département à mettre en place des dispositifs proposés par l'État. Le Plan d'Actions que je vais vous proposer prévoit la mise en œuvre de ces dispositifs. La charte doit permettre de documenter les initiatives locales, accélérer leur mise en œuvre, mettre à disposition des outils communs et agir collectivement. Cette démarche est entreprise pour répondre à l'urgence de la médiation numérique et, sur la base des différents retours d'expérience, soutenir la duplication d'actions réussies.

Par ailleurs, fin 2018, j'ai soutenu la candidature de deux acteurs départementaux en matière d'inclusion numérique, Soluris et Net Solidaire, au sein d'un groupement régional dans le cadre de l'appel à projets de la Caisse des Dépôts et Consignation « Hubs France Connectée ». La constitution de ces hubs répond à la volonté du plan national de structurer dans les territoires les lieux de la médiation numérique.

Enfin, dans le cadre du Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public de la Charente-Maritime, arrêté le 5 décembre 2018, le Département assure un pilotage partagé avec l'État de la 5^e orientation « amélioration de l'accès au numérique et des services dématérialisés ».

II. Un premier diagnostic

Les principaux publics en difficulté sont les personnes fragiles socialement, essentiellement les bénéficiaires du RSA, les jeunes, le plus souvent sans formation, les personnes âgées et toutes celles dépassées par la transformation numérique.

Même des personnes à l'aise avec Internet peuvent rencontrer des difficultés pour leurs démarches administratives.

Une population insérée professionnellement peut aussi ne pas savoir faire des démarches en ligne. C'est le cas, par exemple, de personnes dont le métier s'exerce sans avoir besoin de maîtriser les outils numériques.

La population « déconnectée » se répartit selon divers degrés de difficulté face à Internet. On distingue d'abord les personnes en grande difficulté. Déjà non-autonomes pour leurs démarches en général, même papier, elles ne sont pas en capacité de les faire par elles-mêmes. L'accompagnement de ce public dans toutes ces démarches, y compris en ligne, doit

se poursuivre. D'autres personnes, qui ne maîtrisent pas les outils numériques, ont la volonté d'y parvenir. Ce public a besoin d'être formé et pourra devenir autonome. Enfin, des personnes, avec des difficultés légères, ont besoin d'un simple « coup de pouce ». Une fois rassuré, ce public saura faire seul.

Le Baromètre du numérique est une étude annuelle, commandée par l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP), le Conseil général de l'économie et l'Agence du Numérique, qui éclaire sur l'équipement et les usages numériques des Français. La dernière étude, rendue publique fin 2018, confirme que le numérique fait incontestablement partie de la vie quotidienne, avec 80 % des personnes qui se connectent chaque jour à Internet. En parallèle, cette étude révèle qu'il existe des freins à l'utilisation des outils numériques du fait d'une mauvaise maîtrise de ces outils : 36 % des Français éprouvent une inquiétude à l'idée d'accomplir la plupart de leurs démarches en ligne. Cependant, environ 40 % de ceux qui rencontrent des difficultés en utilisant des outils informatiques souhaitent pouvoir être formés. En outre, un quart des personnes prêtes à être formées indiquent ne connaître aucun lieu dans lequel elles pourraient être accompagnées et formées.

En matière d'accès au numérique, notre Département est déjà fortement impliqué. Dans le cadre de notre politique d'aménagement numérique du territoire, nous avons signé fin 2017 une délégation de service public avec Charente-Maritime Très Haut Débit, filiale d'Orange, pour le déploiement d'un réseau Très Haut Débit en Charente-Maritime. La desserte de logements a déjà commencé et devrait concerner environ 10 000 foyers d'ici fin mars.

Par ailleurs, le Département agit déjà en faveur de l'usage des outils numériques. Dans les Délégations Territoriales, les assistants sociaux apportent de l'aide aux publics en difficulté et participent quotidiennement au maintien de leurs droits par l'intermédiaire d'outils numériques. Plus spécifiquement, la Direction Territoriale Rochefort Aunis-Sud Marennes-Oléron mène une expérimentation d'accompagnement de son public à l'usage des outils numériques. Au moyen d'un équipement équivalent à un équipement domestique, un agent dédié accompagne les personnes en difficulté dans le but de les rendre autonomes dans leurs démarches en ligne quotidiennes et leurs parcours d'insertion, leur assurant ainsi le maintien de leurs droits.

Le Département finance également, pour les plus de 60 ans, dans le cadre de la conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie, des actions collectives portées par des structures externes, essentiellement des ateliers numériques.

Enfin, le Département équipe collégiens ou collèges en matériel informatique (7 500 ordinateurs et 5 000 tablettes) et sécurise les espaces numériques de travail virtuels.

D'autres actions sont menées en Charente-Maritime. L'État propose des points d'accès Internet avec possibilité d'accompagnement par des agents en service civique pour des démarches auprès de la Préfecture ou de l'administration fiscale. Par ailleurs, depuis fin 2018, une première Maison de services au public (MSAP) mobile dans le département propose d'aider aux démarches en ligne, dans le secteur de Tonny-Charente.

Actuellement, La Poste finance une expérimentation, dans ses bureaux rochelais de Villeneuve Les Salines et Mireuil, de distribution de chèquiers #APTIC à un public fragile dans ses usages numériques. Ces chèques servent ensuite à payer des formations dispensées par l'association Net Solidaire.

D'autres associations œuvrent aussi en faveur de l'inclusion numérique, par exemple des associations d'aide sociale ou des clubs informatiques.

Les opérateurs de services publics (Pôle Emploi, la CAF, la CPAM, la MSA...) participent à l'accompagnement numérique des plus fragiles. Orange, à travers sa fondation, intervient également en faveur de l'inclusion numérique en menant des actions de mécénat financier et de mécénat de compétences.

Les mairies et les médiathèques jouent aussi un rôle important dans la médiation numérique, avec des services parfois proche du simple « dépannage » ou bien dans le cadre de missions plus organisées.

Il ressort de l'ensemble de ces éléments le besoin d'accompagner notre population face à la transition numérique. Dans un souci d'efficacité, tous les acteurs concernés doivent agir ensemble.

En tant que chef de file des solidarités sociales et territoriales, nous pouvons assurer la coordination de ces actions en veillant d'une part, à s'adresser à tous les publics et d'autre part, à un équilibre territorial des actions menées. Nous bénéficions d'une forte présence territoriale, qui maille parfaitement l'ensemble du territoire, avec nos 51 collèges publics, 120 lieux d'accueil de l'action sociale et le réseau de 220 médiathèques municipales animé par la médiathèque départementale.

III. Un Plan d'Actions pour un Numérique Inclusif

Les objectifs finaux poursuivis par le Département sont l'accès aux droits des plus fragiles ainsi qu'une montée en compétence générale de la population face au numérique.

Pour y parvenir, je vous propose de mettre en œuvre les actions s'articulant autour des 5 axes suivants :

- renseigner sur l'offre numérique,
- permettre l'accès à Internet,
- faciliter les démarches pour les services en ligne du Département,
- accompagner aux usages des outils numériques,
- coordonner les actions à l'échelle départementale.

1^{er} axe : Renseigner sur l'offre numérique

Le premier axe du plan consiste à renseigner les utilisateurs, les accompagnants d'utilisateurs non autonomes (professionnels ou non) et les financeurs de dispositifs d'aides pour qu'ils identifient et participent à construire l'offre numérique dans le département.

Une première offre de service aux Charentais-Maritimes sera de leur indiquer les lieux de connexion et d'ateliers de formation numérique. En parallèle, cette connaissance des dispositifs existants doit permettre au Département d'identifier ce qui se fait déjà, ce qui ne se fait pas et ce qui pourrait se faire.

Mission 1.1 : Faire un état des lieux de l'offre numérique

Cette mission vise à recenser l'offre numérique existante qui est ainsi graduée :

- les points d'accès wifi, auxquels les personnes peuvent connecter leur propre matériel,
- les points d'accès avec du matériel mis à disposition, où les personnes peuvent effectuer seules leurs démarches,
- les points d'accès avec médiateurs numériques, où les personnes peuvent être aidées soit pour une formation initiale, soit pour l'accès à leurs droits, soit pour se perfectionner aux usages numériques.

Action 1.1.1 : Réalisation d'une enquête

D'ici la fin du mois de mars, un questionnaire sera adressé aux Maires et aux Présidents d'Établissement Public de Coopération Intercommunale pour faire un état des lieux de l'offre numérique existant dans leur commune ou intercommunalité. L'État et les opérateurs de service public seront également interrogés. Les offres numériques des associations, des bibliothèques, des CCAS seront aussi répertoriées.

Ce questionnaire sera également l'occasion de recenser les volontés d'engagement et les capacités d'accompagnement dans un réseau pour un numérique inclusif.

Action 1.1.2 : Production d'une cartographie

Les informations obtenues via le questionnaire et autres démarches de recensement serviront à alimenter une base de données cartographiques. La GéoPlateforme17, animée par Soluris (syndicat informatique des collectivités de Charente-Maritime) et le Département, pourra ensuite réaliser la cartographie correspondante.

Une première mise en ligne, partielle, des informations pourrait être faite à la fin de l'été et une « photo » complète du diagnostic avec l'ensemble des résultats de l'enquête pourrait être finalisée à l'automne.

Mission 1.2 : Identifier les besoins de la population

L'objectif de cette mission est de recueillir les besoins des Charentais-Maritimes afin de mettre en œuvre des actions pertinentes.

Action 1.2.1 : Diffusion d'un questionnaire

L'expression directe pour le recueil des besoins en matière d'aide aux usages numériques semble être le moyen le plus adapté. Ainsi, dans la prochaine édition du magazine départemental, les Charentais-Maritimes pourront répondre à un questionnaire.

Une sollicitation des Directions Territoriales du Département, ainsi que des CCAS, sera une autre façon de faire remonter les besoins exprimés en matière d'inclusion numérique.

Action 1.2.2 : Expérimentation d'actions identifiées

Dans un premier temps, chaque action identifiée fera l'objet d'une expérimentation, le principe étant d'essayer et de pouvoir adapter, avant de généraliser.

Action 1.2.3 : Adaptation / évolution du Plan d'Actions

En fonction des résultats de ce questionnaire et des besoins identifiés, le Plan d'Actions, proposé dans ce rapport, fera l'objet d'adaptation ou d'évolution. Ce plan n'est donc pas figé et sera amendé.

Mission 1.3 : Mettre en place un observatoire de l'offre numérique

In fine, la constitution d'une base de données cartographiques ne doit pas être une opération ponctuelle avec pour seule finalité d'établir un diagnostic. Une fois cette base de données constituée, l'intérêt est d'assurer sa pérennité afin qu'elle continue de renseigner sur l'offre numérique existante. C'est au sein d'un observatoire que ces rôles de veille et d'animation de la cartographie pourront être joués.

Action 1.3.1 : Mise à jour régulière de la base de données de l'offre

La base de données doit être mise à jour régulièrement. Pour cela, un accès facile à un formulaire d'actualisation, pour informer d'une modification, création ou suppression d'un dispositif devra être développé, permettant ainsi aux entités responsables d'offres, de les mettre à jour directement, quasiment en temps réel.

Action 1.3.2 : Communication de l'offre numérique

Une importante campagne de communication devra être menée à la fois pour sensibiliser les acteurs de la médiation numérique à l'importance de maintenir à jour la cartographie de leurs informations et pour informer le public de l'offre numérique existante.

Bien évidemment, cette cartographie ne devra pas être accessible qu'en ligne. Pour toucher directement les personnes susceptibles de se tourner vers ces points d'accès, une diffusion « papier » de l'information sera indispensable. Il conviendra de trouver l'échelle pertinente du périmètre géographique des documents de communication.

2^e axe : Permettre l'accès à Internet

L'objectif pour les Charentais-Maritimes avec ce deuxième axe est de disposer de la connexion et de l'équipement nécessaires pour accéder à Internet.

Mission 2.1 : Aider à disposer d'une connexion Internet

Afin de permettre aux Charentais-Maritimes de se connecter à Internet, le Département envisage soit de mettre des accès Internet à leur disposition, soit de faciliter leur souscription à un abonnement.

Action 2.1.1 : Mise à disposition de connexions Internet dans des locaux ouverts au public

Pour les personnes possédant leur propre matériel, le Département mettra à leur disposition une connexion Wifi dans une partie de ses locaux de l'action sociale.

Action 2.1.2 : Étude des modalités permettant à des personnes à faibles ressources d'obtenir un abonnement Internet à moindre coût

La ville de Brest a testé et déploie maintenant son projet « Internet en habitat social ». Ce projet consiste à intégrer dans les charges locatives des logements d'habitat social, après vote des habitants, un coût de 1,18 € par mois et par logement pour la connexion à Internet.

Avec d'autres collectivités, les bailleurs sociaux et les opérateurs Internet, le Département étudiera la faisabilité d'un dispositif similaire en Charente-Maritime.

Mission 2.2 : Aider à disposer de matériel informatique

Le principe de cette mission est de permettre aux personnes n'ayant pas de matériel connecté de pouvoir utiliser un matériel mis à disposition ou d'en faire l'acquisition à un prix raisonnable.

Action 2.2.1 : Mobilisation des acteurs du recyclage

Pour favoriser l'acquisition de matériel par des personnes qui n'ont pas les moyens suffisants, le Département mobilisera les acteurs du recyclage. Pour mener cette action et identifier les potentiels partenaires intéressés de la chaîne complète, allant de la récupération de matériel inutilisé (y compris au sein même du Département) jusqu'à la vente dans des conditions encadrées du matériel reconditionné, le Département lancera, dans un premier temps, un appel à pistes.

Action 2.2.2 : Mise à disposition de matériel dans des locaux du Département ouverts au public

Le Département prévoit de mettre à disposition du matériel informatique, avec un encadrement spécifique, dans une partie de ses locaux de l'action sociale ainsi que dans les collèges. Nos collèges offrent un véritable intérêt, en raison de leur répartition sur notre territoire, de leur disponibilité une partie du temps et de l'important équipement informatique dont le Département les a dotés.

L'article L213-2-2 du Code de l'éducation prévoit que le Président du Conseil départemental peut autoriser l'utilisation de locaux et d'équipements scolaires des collèges, pendant les heures ou les périodes au cours desquelles ils ne sont pas utilisés pour les besoins de la formation initiale et continue, par des entreprises, par des organismes de formation et par des associations, en particulier pour les besoins de l'éducation populaire et de la vie citoyenne.

En outre, l'ambition n° 3 du projet académique de l'Académie de Poitiers 2017-2021 est d'« OUVRIR l'École, développer les liens avec ses partenaires, conforter la confiance ». Pour illustrer ce volet du projet, est cité « le numérique comme un outil pédagogique favorisant le dialogue École-famille » et parmi les objectifs opérationnels figure « encourager la création de Tiers-lieux ». Cette ambition académique est pleinement en phase avec la volonté du Département d'ouvrir ces espaces pédagogiques.

Action 2.2.3 : Soutien à la mise à disposition de matériel dans des locaux facilement accessibles par la population

D'autres structures que le Département pourraient permettre au public de disposer de matériel informatique au sein de leurs bâtiments. Les mairies, les bibliothèques, les CCAS, des associations pourraient mettre en place dans leurs locaux un espace dédié à un accès à Internet. Le cas échéant, le Département pourra participer au financement de l'équipement.

Afin d'identifier les partenaires intéressés par une telle démarche, le Département lancera des appels à projets.

3^e axe : Faciliter les démarches pour les services en ligne du Département

L'objectif pour les Charentais-Maritimes avec ce troisième axe est de pouvoir effectuer facilement leurs démarches auprès du Département.

Mission 3.1 : Proposer des outils en ligne faciles d'utilisation

Le Département s'engage pour toutes les interfaces numériques qu'il développera à respecter certains principes.

Action 3.1.1 : Développement pour tous d'accès simples aux informations en ligne du Département et aux plateformes numériques du Département

Le Département veillera à présenter de façon simple ses informations en ligne et à développer une configuration ergonomique et facile d'utilisation de ses plateformes numériques.

Il sera également vigilant à rendre ses contenus accessibles aux personnes en situation de handicap.

Action 3.1.2 : Recours à l'appui de « groupes utilisateurs » pour le développement de plateformes numériques du Département

Qui mieux que ceux qui utiliseront directement les services en ligne du Département pour participer au développement de ces outils ? Le Département s'appuiera sur des « groupes utilisateurs » pour la conception de ses plateformes numériques.

Action 3.1.3 : Intégration dans les plateformes numériques du Département de modules de formation et de modules de test

Face à une population qui a besoin d'être rassurée dans ses usages, le Département adaptera ses plateformes numériques, d'une part en développant des aides à leur utilisation, d'autre part en permettant de procéder à des simulations de démarches avant validation.

Action 3.1.4 : Evaluation régulière des outils numériques du Département en s'assurant qu'ils soient bien adaptés au public qui les utilise et, le cas échéant, amélioration des outils numériques

Dans le cadre de sa Gestion Relation Usager, le Département évaluera l'accessibilité de ses outils numériques et les adaptera si nécessaire pour mieux répondre aux attentes.

Mission 3.2 : Proposer plusieurs modalités d'accès aux services publics du Département

La dématérialisation de services, la mise en ligne de démarches en ligne ne sont pas obligatoirement synonymes d'abandon des autres moyens d'accès aux services.

Action 3.2.1 : Mise en place de moyens alternatifs aux démarches en ligne

Le Département offre la garantie de ne pas imposer l'interface numérique. Pour ses services en lignes, le Département maintiendra une alternative à la dématérialisation en proposant également d'autres modalités.

4^e axe : Accompagner aux usages des outils numériques

L'objectif de ce quatrième axe est d'aider les Charentais-Maritimes dans leurs démarches en ligne, en particulier pour l'accès à leurs droits, ainsi que d'envisager la formation aux outils numériques comme un levier de développement de compétences professionnelles.

Mission 4.1 : **Aider les Charentais-Maritimes dans leurs usages numériques**

L'enjeu de cette mission est d'orienter les Charentais-Maritimes vers le bon dispositif qui correspondra à leur besoin.

Action 4.1.1 : **Aide permanente aux démarches en ligne**

Pour les personnes en grande précarité suivies par les Délégations Territoriales, un accompagnement permanent par les travailleurs sociaux du Département pour leur assurer le maintien de leurs droits sera plus pertinent qu'un accompagnement ponctuel visant ensuite à les laisser faire seul. Cette action consiste à « faire avec » et non « à la place de », pour un public très ciblé.

Dans un souci organisationnel, la création de coffres-forts numériques permettant la conservation de pièces justificatives sera à envisager.

Action 4.1.2 : **Acquisition des savoirs de base**

Pour la partie de la population en demande de formation numérique, le Département participera à la mise en œuvre des dispositifs de médiation numérique et à leur réussite. Des ateliers, individuels ou collectifs, pour l'acquisition des savoirs de base seront à organiser pour permettre au public concerné ensuite de se faire accompagner pour ses accès aux droits. Pas nécessairement dispensés par des agents départementaux, ces ateliers pourront se tenir au sein de locaux du Département (accueils de l'action sociale ou collèges).

Action 4.1.3 : **Accompagnement à l'autonomie pour l'accès aux droits**

Dans un souci d'accès aux droits, les services d'aide du Département seront organisés pour accompagner les personnes dans leurs démarches avec l'objectif de les rendre autonomes.

Mission 4.2 : **Assurer ou s'assurer de la mise en place de formations complémentaires pour un usage professionnel du numérique**

L'objectif d'autonomie pour effectuer des démarches en ligne doit se prolonger vers la recherche d'une autonomie numérique dans une logique professionnelle.

Action 4.2.1 : **Accompagnement spécifique des agents départementaux éloignés des outils numériques**

Le Département accompagnera ses agents éloignés des outils informatiques, dont les métiers ne sont pas directement en lien avec le numérique, mais dont l'environnement nécessite pourtant de les maîtriser. Ainsi, ces agents seront plus à l'aise dans leurs démarches professionnelles (recherche d'informations, outils RH dématérialisés, mobilité professionnelle...). Un plan de formation à destination de ces agents sera donc élaboré.

Action 4.2.2 : **Orientation des publics formés au numérique pour leurs démarches administratives vers des formations à vocation professionnelle**

Dans une perspective d'emploi des publics accompagnés pour leurs démarches administratives, le Département s'assurera, en lien avec Pôle Emploi, dans le cadre du Plan Départemental d'Insertion, de la mise en place de formations complémentaires pour un usage à finalité professionnelle du numérique.

5^e axe : Coordonner les actions à l'échelle départementale

L'objectif du cinquième axe est de positionner le Département comme coordinateur des actions à l'échelle départementale. Il nous appartiendra de fédérer l'ensemble des acteurs de l'inclusion numérique, dans l'ensemble du territoire, pour l'ensemble des Charentais-Maritimes.

Mission 5.1 : Mettre en réseau les acteurs de la médiation numérique

Une fois que nous aurons identifié l'ensemble des acteurs de la médiation numérique, nous devons les regrouper afin que chacun ait bien connaissance de ses partenaires potentiels et éviter ainsi les actions isolées.

Action 5.1.1 : Mise en place d'une instance de gouvernance réunissant les acteurs de l'inclusion numérique

La coordination des acteurs passe par la création d'une instance de gouvernance au sein de laquelle les décisions seront prises et qui fixera l'organisation de la médiation numérique dans le département.

Action 5.1.2 : Communication commune des structures intervenant dans le cadre du Plan d'Actions

Pour une bonne visibilité des partenaires du réseau de la médiation numérique et afin de se doter d'une identité partagée, nous nous appuyerons sur un plan de communication. Une charte graphique, commune à tous, sera un des outils pour faciliter notre identification d'appartenance au réseau.

D'autres actions de communication seront à mettre en œuvre : l'organisation d'événements, la participation à des manifestations existantes, la transmission d'informations via les canaux de communication du Département (magazine, bus de la tournée « Bienvenue chez vous »...) ou à travers d'autres supports.

Mission 5.2 : Veiller à un équilibre territorial du réseau des acteurs de la médiation numérique

En tant qu'animateur du réseau de médiation numérique, nous veillerons à un équilibre territorial, tant en termes géographique que de publics accompagnés. Le numérique doit être l'affaire de tous, au bénéfice de tous.

Action 5.2.1 : Consolidation d'un réseau d'intervenants et répartition de ces intervenants sur l'ensemble du territoire

Des intervenants en matière de médiation numérique sont déjà bien identifiés (agents du Département, de l'État, des opérateurs de services publics, d'associations). Mais ce réseau devra être consolidé en s'appuyant sur des agents de services municipaux, des bibliothécaires, des agents en service civique, des bénévoles...

Le Département et ses partenaires chercheront à mobiliser des ressources humaines autour de la médiation numérique. Ils pourront s'inspirer de l'appel à projets en cours du Département « Nous, citoyens bénévoles ».

Au sein du réseau, le Département veillera à une répartition équilibrée des intervenants de la médiation numérique sur le territoire, afin de mailler autant les secteurs urbains que les zones rurales.

Action 5.2.2 : Définition de solutions pour chaque typologie de public

Les publics en demande de médiation numérique étant divers, il faudra que les réponses de notre réseau s'adaptent à cette diversité. La priorité du Département, au sein de ses Directions Territoriales, dans un premier temps, sera l'accès aux droits des publics qu'il accompagne au titre de la solidarité sociale.

Les autres acteurs, membres du réseau, interviendront plus spécifiquement, avec le soutien du Département, sur les acquisitions de compétences (des savoirs de base à des connaissances plus avancées).

Mission 5.3 : Définir un cadre commun d'intervention

Le numérique s'opère « en commun ». Il est primordial que l'ensemble des partenaires ait un cadre commun, à la fois en matière de formation, de sécurisation juridique et d'outils d'intervention.

Action 5.3.1 : Mise en place de plans de formation de la médiation numérique

Les travailleurs sociaux des Délégations Territoriales du Département qui accompagneront les publics en difficulté avec les outils numériques seront formés à la médiation numérique. Un plan de formation de ces agents départementaux sera élaboré pour tenir compte de l'évolution des métiers.

Le Département mettra au profit du réseau de la médiation numérique ce plan de formation, afin que d'autres acteurs puissent également s'adresser aux organismes de formation pour des formations similaires de leurs intervenants. Le cas échéant, le Département recherchera avec les acteurs du réseau d'autres types de formation adaptée.

Action 5.3.2 : Sécurisation juridique des interventions des médiateurs numériques

En l'absence d'un cadre juridique protégeant les aidants et les aidés, le Département proposera des outils, telles qu'une convention et une procédure spécifique, qui soient uniques à l'échelle du département, afin d'assurer la protection des intervenants et encadrer leurs responsabilités vis-à-vis des personnes accompagnées.

Action 5.3.3 : Mise en place et valorisation d'outils communs de diagnostic des connaissances et de montée en compétences des publics à former

Afin de faciliter l'emploi des « bons » outils, le rôle du réseau sera de développer et dupliquer des outils, pertinents et efficaces, de diagnostic des connaissances et de formation des publics en demande d'autonomie vis-à-vis des outils numériques.

*
* *

Je vous serais obligé de bien vouloir en délibérer et en cas d'accueil favorable, décider d'adopter le Plan d'Actions pour un Numérique Inclusif figurant ci-dessus.