

PLAN POUR UN NUMERIQUE INCLUSIF

SERVICE ACTION TERRITORIALE ET INSERTION PROFESSIONNELLE

Direction de la Cohésion Sociale et Territoriale
Ville de Mérignac



David Charbit

Adjoint délégué aux finances, aux
marchés publics et au numérique
Groupe PS/apparentés

Mérignac, ville pilote sur le numérique a été lauréate de cinq @ dans le cadre du label Villes Internet et a reçu la distinction « Territoire d'excellence numérique » en février 2021.

Ces distinctions viennent récompenser une stratégie digitale ambitieuse résolument tournée vers les nouvelles pratiques en matière d'e-citoyenneté (vote en ligne, live Facebook), de rapprochement entre les habitants (groupe Mérignac entraide Coronavirus) et d'accès à une offre pédagogique, sportive et culturelle dématérialisée innovante (plateforme Mérignac +).

La dématérialisation de la relation aux habitants est devenue un élément clef des politiques publiques et de la réflexion sur la ville de demain dans une logique d'interactions accrues avec les citoyens. Pour autant la question des inégalités numériques est une question de territoire majeure.

C'est dans ce contexte, dans le cadre du nouveau mandat, que la Ville de Mérignac s'est dotée d'une mission en faveur de l'inclusion numérique. A travers cette mission, la Ville avec ses partenaires a travaillé à un diagnostic de l'offre numérique mérignacaise, matérialisé par la création d'un guide numérique. Des groupes de travail rassemblant l'ensemble des partenaires œuvrant pour lutter contre la fracture numérique ont été mis en place de septembre à octobre. Ces derniers ont permis l'élaboration d'un plan d'actions partagé à l'échelle de la commune. L'objectif de ce plan pour un numérique inclusif est d'accompagner les Mérignacais dans l'accès et l'utilisation des services numériques et de favoriser l'équité d'accès au numérique à Mérignac.

Contexte

Avec le développement d'Internet, peu à peu l'accès aux services s'est « dématérialisé ». 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.

I. Un premier diagnostic

Les principaux publics en difficulté avec le numérique sont les personnes fragiles socialement, essentiellement les bénéficiaires du RSA, les jeunes, le plus souvent sans formation, les personnes âgées et les personnes résidant dans les quartiers politique de la Ville (*Source : Emmaus Connect*).

Il existe trois typologies de public rencontrant des difficultés face aux outils informatiques. On distingue d'abord les personnes les plus éloignées, en grande précarité (pas d'équipement, manque d'autonomie dans les démarches administratives, les allophones). D'autres personnes sont en manque de maîtrise des outils numériques. Enfin, celles qui manquent de confiance et qui ne souhaitent pas se former mais seulement bénéficier d'un accompagnement ponctuel sur certaines démarches spécifiques.

A Mérignac, des structures œuvrent en faveur de l'inclusion numérique. Les opérateurs de services publics (Pôle Emploi, la Mission Locale, etc.) participent à l'accompagnement numérique des plus fragiles. Les maisons des habitants, dans lesquelles l'accompagnement est assuré par les associations, avec la CAF ou par le conseiller numérique (poste créé dans le cadre du plan de relance). Par ailleurs, depuis peu, les Maisons des Habitants et Maisons de Quartier proposent des permanences d'écrivains publics numériques. Les médiathèques jouent aussi un rôle important dans la médiation numérique.

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

La Ville peut alors assurer la coordination de ces actions en veillant à s'adresser à tous les publics.

II. Un plan d'actions pour un numérique inclusif

Ambitions

La fracture numérique touche l'ensemble du territoire mérignacais et conduit aujourd'hui à initier une démarche territoriale de lutte contre la fracture numérique.

Cette ambition se traduit par une stratégie, concrète et opérationnelle mettant en cohérence et renforçant les dispositifs associatifs et institutionnels existants.

Objectifs stratégiques

Les objectifs poursuivis par la Ville de Mérignac sont l'accès aux droits, l'insertion professionnelle ainsi qu'une montée en compétence générale de la population face au numérique.

Pour y parvenir, il est proposé de mettre en œuvre des actions s'articulant autour des 4 axes suivants :

- Renseigner sur l'offre numérique
- Permettre l'accès à l'équipement et à Internet,

- Accompagner aux usages des outils numériques,
- Coordonner les actions à l'échelle communale

Axe 1 – Renseigner sur l'offre numérique existante sur le territoire

Action 1 (En cours) : Etat des lieux de l'offre numérique mérognacaise

Cette mission vise à recenser l'offre numérique existante en précisant :

- Les points d'accès wifi, auxquels les personnes peuvent connecter leur propre matériel,
- Les lieux disposant de matériel mis à disposition, où les personnes peuvent effectuer seules leurs démarches,
- Les lieux avec médiateurs numériques, où les personnes peuvent être aidées soit pour l'accès à leurs droits, pour se perfectionner aux usages numériques ou pour s'insérer professionnellement

Cet état des lieux se matérialise par un guide numérique de la Ville précisant toutes ces informations.

Ce guide sera distribué aux habitants dans les structures sociales, déposé dans les commerces de proximité, dans les écoles et directement aux habitants sur des actions d'aller vers.

Action 2 : Mise en place d'un outil de communication à destination des habitants

L'offre de médiation numérique est importante sur le territoire. Il est parfois difficile de s'y retrouver et d'orienter convenablement les publics dans le besoin.

Aussi, il est proposé :

- La mise en place d'une newsletter numérique diffusée tous les deux mois dans le Mérognac MAG pour que les informations arrivent directement aux habitants, ainsi que sur le Facebook et Instagram de la Ville et sur le site internet.

Axe 2 – Permettre l'accès à l'équipement et à la connexion

Comment aider les habitants à disposer d'une connexion internet ?

Afin de permettre aux Mérognacais de se connecter à Internet, la Ville envisage de faciliter leur souscription à un abonnement.

Action 1 : Étude des modalités permettant à des personnes à faibles ressources d'obtenir un abonnement Internet à moindre coût.

- Former et informer sur le partage de connexion et sur les forfaits à moindre coût à travers la Newsletter et par le biais du conseiller numérique de la Ville
- Distribution de 100 cartes SIM et recharges internet à 3€ pour des publics en précarité économique, identifiés par le CCAS de Mérognac.
- Emmaus Connect propose le dispositif « Relais Numérique » : Un lieu ressource proposant entre autres, des recharges prépayées (téléphonie et internet) à prix solidaire. Une première réunion d'information sur le dispositif permet à ce jour d'étudier la possibilité d'installer ce relais numérique à la Mission Locale Technowest. Prochaine réunion prévue avec la Mission Locale, courant janvier.
- D'autres collectivités ont testé et déployé un 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 les bailleurs sociaux et les opérateurs Internet, la Ville étudiera la faisabilité d'un dispositif similaire à Mérignac.

Action 2 (En cours) : 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.

- Pour favoriser l'acquisition de matériel par des personnes qui n'ont pas les moyens suffisants, la Ville mobilisera les acteurs du recyclage déjà identifiés (Emmaus Connect ; EcoMicro). Il est donc nécessaire de permettre l'accès à un possible équipement associé à un accompagnement et une formation aux premiers pas numériques.
- La Ville pourra permettre au public en précarité de bénéficier d'une formation assurée par Emmaus Connect qui sera assortie à l'issue de la formation d'un PC gratuit. En 2022, 3 formations de ce type seront organisées : Pour les demandeurs d'emploi avec enfants, les publics suivis, bénéficiaires des minima sociaux (RSA, AAH) et le public jeune Mission Locale (prescription des partenaires). Le matériel informatique sera donné seulement aux personnes assidues ayant suivi la formation jusqu'à son terme. L'idée ensuite est que les référents s'assurent que l'outil a correctement été pris en main et les orientent vers les structures les plus adaptées à leurs besoins.

Le parcours sera constitué de 9 séances et aura lieu sur le territoire mérignacais

Tous les mérignacais ne pouvant bénéficier de la gratuité de matériel informatique, l'achat à tarif solidaire pourra être envisagé grâce aux partenaires du recyclage de matériel informatique.

- Permanences d'Emmaus Connect dans les maisons des habitants ou grâce à la mise en place du Relais Numérique

Axe 3 : Accompagner aux usages des outils numériques

L'objectif de ce troisième axe est d'aider les Mérignacais dans leurs démarches en ligne, en particulier pour l'accès à leurs droits, ainsi que dans leur insertion professionnelle. Il faut envisager la formation aux outils numériques comme un levier d'autonomie et d'émancipation, de développement de compétences sociales et professionnelles

Action 1 : Réalisation d'une enquête et d'un test de niveau

L'objectif de cette mission est de recueillir les besoins et le degré d'autonomie des Mérignacais et d'affiner le diagnostic ci-dessus afin de mettre en œuvre des actions pertinentes, répondant au plus près aux nouveaux besoins et enjeux des habitants.

La Ville va créer un questionnaire et les réponses à ces questionnaires constitueront ainsi l'expression directe pour le recueil des besoins en matière d'aide aux usages numériques. Cette méthodologie semble être la plus adaptée. Une sollicitation du CCAS, du PLIE, du Conseiller numérique et des Maisons des habitants sera la meilleure façon de faire remonter les besoins exprimés en matière d'inclusion numérique, notamment du public « invisible ».

L'expression des besoins des habitants à travers un questionnaire doit être accompagnée de tests afin d'évaluer le niveau d'autonomie et de maturité digitale des Mérignacais pour affiner l'offre. Pour les demandeurs d'emploi, Pôle Emploi propose des tests de niveau. La plateforme PIX propose également à ceux qui le souhaitent de s'inscrire gratuitement pour évaluer, développer et certifier ses compétences numériques.

Action 2 : Proposer une offre de service de médiation numérique de proximité

La Ville de Mérignac et ses partenaires constatent des difficultés dans la mobilisation des publics résidant en Quartier Politique de la Ville, Quartier de Veille Active et à Beutre. Le renforcement d'une offre de proximité coconstruite et partagée entre partenaires permettrait d'assurer les liens entre offre et demande de médiation

numérique en faveur des habitants qui en sont éloignés, dans une démarche « d'Aller vers ». La mise en place d'un triporteur numérique pourrait être proposée, assuré, dans un premier temps par le Conseiller Numérique de la Ville et un volontaire en Service Civique. Ce triporteur aurait une double fonction : répondre aux demandes ponctuelles des habitants et orienter vers les structures proposant des services de médiation numérique.

- Le service vie associative va prochainement disposer d'un triporteur. Une mutualisation de cet outil entre les deux services est envisagée pour aller au cœur des quartiers, au plus près des habitants.
- Avant la mobilisation du triporteur, il est prévu que Nathan Maillet, conseiller numérique, expérimente cette démarche « d'aller vers » en se greffant aux initiatives déjà existantes (Pieds d'immeuble d'Activ'Action, porte à porte assuré par le Centre social de Beaudésert). Le Conseiller numérique pourra alors communiquer sur ses permanences et orienter vers les structures qui proposent de la médiation numérique.

Action 3 : Aide permanente aux démarches en ligne

Pour les personnes en grande précarité suivies par le CCAS et la MDS notamment, un accompagnement permanent par leurs référents ou le Conseiller Numérique pour leur assurer le maintien de leurs droits sera plus pertinent qu'un accompagnement ponctuel visant ensuite à les laisser faire seul. La présence d'écrivain public numérique doit être maintenue. L'accent doit être mis sur la notion d'accompagnement de la personne : ne pas faire à sa place mais avec l'utilisateur pour un public très ciblé en difficulté.

Le maintien des permanences numériques est particulièrement important dans les structures accueillant du public. Un développement de ces permanences doit être envisagé (CAF, Pôle Emploi, médiateurs numériques, etc.)

Action 4 : Acquisition des savoirs de base

Pour la partie de la population en demande de formation numérique, la Ville s'appuiera sur les structures proposant déjà ce type de services (Emmaus Connect, Destinations multimédias) et participera également à la mise en œuvre de dispositifs de médiation numérique en fonction des besoins exprimés. Des ateliers, individuels ou collectifs, pour l'acquisition des savoirs de base seront organisés pour permettre au public concerné de se faire accompagner pour ses accès aux droits. Ces ateliers pourront se tenir dans les Maisons des Habitants, présentes sur chacun des quartiers de Mérignac.

Action 5 : Formations des accompagnants

Il est indispensable que les professionnels de ces structures maîtrisent les outils numériques. Aussi, la Ville de Mérignac pourra bénéficier des dispositifs pilotés par Bordeaux Métropole qui s'empare pleinement du sujet de l'inclusion numérique.

BM dispose d'un centre de formation réservé aux professionnels de l'action sociale, avec des modules qui leur sont réservés. Ce lieu, nommé SESAME, propose également un accompagnement technique, logistique et juridique qui prend en compte les spécificités de ces professions. Il sera alors proposé, aux professionnels qui le souhaitent de bénéficier de cet accompagnement afin de mieux accompagner les publics suivis.

Une veille sur les appels à projets des fondations type Orange sera réalisée afin de peut-être bénéficier de mécénat de compétences sur de la formation pour les professionnels.

Il est cependant possible que les accompagnants ne désirent pas se former en raison de la charge de travail qui les incombe déjà. Or la demande en termes de médiation numérique risque de s'accroître. Le renforcement de ressources humaines sur le numérique serait alors la solution long terme la plus viable (bénévoles, services civiques).

Action 6 : Développement de l'offre de médiation numérique pour répondre aux nouveaux besoins

L'offre numérique sur le territoire de Mérignac porte majoritairement sur de l'accompagnement pour découvrir les usages du numérique, s'insérer professionnellement et faire ses démarches en ligne. Ainsi, l'offre numérique

mérignacaise ne couvre pas tous les besoins : Accompagnement à la e-parentalité et sensibilisation/développement de la culture numérique dès l'enfance (CM1 – CM2 – 6e).

Depuis 2002, le B2i (brevet de compétences informatiques) a été instauré dans les écoles. De plus, depuis 2015, une partie du programme scolaire est fléché vers l'informatique et la pensée informatique. Mais dans les faits, les enseignants ne s'en emparent pas toujours.

- Accompagnement à la e-parentalité : En partenariat avec les collèges et lycées de Mérignac, la mise en place de formations pour les parents en difficulté pour suivre l'apprentissage de leurs enfants sur des thématiques bien identifiées (Pronote, parcoursup) sera étudiée. D'autres types de formation réunissant parents et enfants pourront être organisés notamment sur les dangers du numérique. Cette action associera principalement des collèges et un partenaire travaillant sur de la médiation numérique (Emmaus Connect, Destinations multimédias, SIMPLON, etc.)
- Sensibilisation et développement de la culture numérique : Etude sur la faisabilité de faire intervenir des associations expertes dans le domaine du numérique auprès des collégiens et lycéens sur des thématiques bien identifiées.
- L'implantation des Micro-folies dans la Maison des Habitants de Beaudésert permettra aux visiteurs (classes, familles, publics adolescents.) de se familiariser aux outils numériques, à travers le module « Musée numérique » et « réalité virtuelle ».
- Nathan Maillet, conseiller numérique pourra également intervenir dans les collèges et lycées pour animer des ateliers, sur le cyberharcèlement ou les réseaux sociaux, ses spécialités.

Ces initiatives dépendent, pour la plupart des établissements scolaires et de leur souhait de travailler sur ce sujet.

Axe 4 : Coordonner les actions à l'échelle communale

L'objectif du quatrième axe est de positionner la Ville comme coordinatrice des actions à l'échelle communale. Il appartient à la Ville de Mérignac de fédérer l'ensemble des acteurs de l'inclusion numérique, sur l'ensemble du territoire, pour l'ensemble des Mérignacais.

Comment mettre en réseau les acteurs de la médiation numérique ?

Les acteurs de la médiation étant identifiés, il sera nécessaire de les regrouper afin que chacun ait bien connaissance de ses partenaires potentiels et éviter ainsi les actions isolées.

Action 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 le plan pour un numérique inclusif sera présenté et qui servira également à son suivi et son évaluation (COPII). Cette instance, permettra également de créer des partenariats entre acteurs pour des actions et projets spécifiques liés à l'inclusion numérique. Cette instance se réunira tous les semestres.

Action 2 : Communication commune des structures intervenant dans le cadre du Plan d'Actions

Pour une bonne visibilité des actions des partenaires du réseau de la médiation numérique, des actions de communication seront à mettre en œuvre. La mise en place d'un réseau social collaboratif (Discord) qui sera réservé aux professionnels pouvant être confrontés à des situations de fracture. Cet outil permettra la diffusion d'informations par tous, la création d'un espace documentaire et le partage d'actualités. En amont de la création de cet outil, il sera nécessaire d'identifier un référent par structure qui fera circuler l'information.

- La newsletter qui sera transmise aux habitants sera également transmise aux partenaires du réseau sur le réseau Discord.
- La Ville proposera aux acteurs de la médiation de disposer d'une oriflamme avec un logo commun à toutes les structures indiquant « qu'ici les habitants peuvent être aidés sur l'accès aux droits, etc. »

Action 3 : Impliquer le réseau sur des temps forts

Comme évoqué ci-dessus, ce réseau des acteurs du numérique permettra d'impulser des dynamiques partenariales pour travailler sur des projets communs liés à l'inclusion numérique. Ce réseau doit être visible auprès des habitants. Une présence des acteurs de la médiation numérique sur les forums ou événements emploi notamment sera indispensable. L'instance de gouvernance permettra également d'évoquer la mise en place d'un temps fort numérique à Mérignac réunissant l'ensemble des acteurs, voire organismes de formation et entreprises spécialistes du numérique.

Action 4 : Sécurisation juridique des interventions des médiateurs numériques

Il existe aujourd'hui un cadre juridique protégeant les aidants et les aidés, à travers une charte. La Ville transmettra ce document à l'ensemble des structures de la médiation numérique, lors de la première réunion partenariale, afin d'assurer la protection des intervenants et encadrer leurs responsabilités vis-à-vis des personnes accompagnées

Action 5 : 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. Le COPIL sera l'occasion de partager ces pratiques avec l'ensemble du réseau.

ANNEXE

PLAN POUR UN NUMERIQUE INCLUSIF – LUTTE CONTRE LA FRACTURE NUMERIQUE

Comment faire connaître l'offre numérique méridionale existante ?

Réaliser un état des lieux de l'offre numérique méridionale

Mettre en place un outil de communication à destination des habitants (newsletter numérique Méridion MAG et RS Ville)

Comment favoriser l'accès à l'équipement et à la connexion pour les publics en précarité ?

Réaliser une étude sur les modalités permettant à des personnes à faibles ressources d'obtenir un abonnement Internet à moindre coût.

Proposer du matériel informatique reconditionné gratuitement ou à moindre coût pour les publics en précarité

Comment accompagner les méridionais aux usages des outils numériques ?

Réaliser une enquête et un test de niveau

Proposer une offre de service de médiation numérique de proximité

Proposer de l'aide permanente aux démarches en ligne

Favoriser l'acquisition des savoirs de base

Mettre en place des formations des accompagnants

Développer l'offre de médiation numérique pour répondre aux nouveaux besoins

Comment coordonner les actions à l'échelle communale ?

Mettre en place une instance de gouvernance réunissant les acteurs de l'inclusion numérique

Proposer une communication commune des structures intervenant dans le cadre du Plan d'Actions

Impliquer le réseau sur des temps forts

S'assurer de la sécurisation juridique des interventions des médiateurs numériques

Valoriser les outils communs de diagnostic des connaissances et de montée en compétences des publics à former