



## Avis

### Les laissés-pour-compte du passage au tout numérique

Vu le décret n° 2015-77 du 27 janvier 2015 relatif aux instances en charge de la politique de la ville,

Vu l'article 7 du Règlement intérieur du CNV,

Le ministre de la cohésion des territoires, Monsieur Jacques MEZARD, a saisi le Conseil National des Villes (CNV) le 13 octobre 2017 sur le sujet des « **laissés pour compte au passage du tout numérique** ». <sup>1</sup>

Le groupe de travail<sup>2</sup> dédié s'est réuni 5 fois et a procédé à un grand nombre d'auditions de mars à mai 2018. Une réunion spécifique a été réservée à ses conclusions le 17 mai 2018.

Dans un contexte de dématérialisation de l'accès aux services publics particulièrement contraignant et pénalisant pour les populations les plus fragiles (quartiers politique de la ville et territoires ruraux), l'avis présente des propositions et recommandations opérationnelles qui s'adressent aux services de l'Etat, aux collectivités locales, aux entreprises, aux bailleurs, et aux Conseils citoyens.

L'avis a été adopté à l'unanimité en Assemblée plénière le 21 juin 2018.

---

<sup>1</sup> Extrait du courrier de saisine : « Je souhaite que vous puissiez me faire part des réflexions et propositions du CNV sur ce que le développement accéléré du recours aux outils numériques dans les relations entre les services publics et les citoyens induits pour les habitants des quartiers de la politique de la ville. Sont-t-ils ou seront-t-ils les laissés pour compte du passage au « tout numérique » et comment l'éviter ? Ces évolutions peuvent s'accompagner d'une dégradation réelle ou ressentie de la qualité de service. Cet enjeu peut se poser également dans d'autres territoires, en particulier les zones rurales. En tant que ministre de la Cohésion des territoires, il me semble très intéressant que le CNV puisse développer une approche comparée et repérer des bonnes pratiques en matière d'inclusion numérique qui pourraient être transposées. Les différences observables entre les outils des administrations nationales et ceux des collectivités locales dans leur relation au public seraient en outre intéressantes à analyser. »

<sup>2</sup> Nadir ADRAR, Vincent BAHOLET, Pascal BRENOT, Maïté ERRECART, Djamilia HADDOU, Fabienne FERTE, Ahmed IMZIL, Rachid KHADDOUCHI, Marie Odile NOVELLI, Denis SOUILLARD, Martine WADIER, Séverine WALQUAN.

## PREAMBULE

### **Le CNV souhaite rappeler dans quel contexte se situe cet avis.**

La prise de conscience est établie au niveau de l'Etat, des opérateurs nationaux et des acteurs locaux que les enjeux de fracture numérique sont une réalité sur l'ensemble du territoire et pour une grande partie de la population. En 2017, 40% de la population française déclarent ne pas être à l'aise avec l'environnement et l'usage du numérique, **et 13 millions de personnes en sont à ce jour exclus, soit 20% de la population**<sup>3</sup>. Les motifs d'exclusion des usagers sont liés aux situations de précarité voire de pauvreté à hauteur de 38%, d'illectronisme à 30%, de défiance et peur de l'usage avec 32% des personnes interrogées ne disposant pas de la maîtrise de l'environnement numérique et/ou administratif.<sup>4</sup>

Le mouvement de dématérialisation de l'accès aux services administratifs, éducatifs, culturels, sanitaires, recherche d'emploi notamment et d'accès aux droits est inéluctable. L'Etat a lancé son programme « *Etat 2022 100% des démarches dématérialisées* ». C'est un objectif très ambitieux qui, malgré beaucoup d'initiatives lancées par l'Administration, ne paraît pas tenable. Aujourd'hui il semble plus raisonnable de « *Tendre vers 100 % de démarches administratives numérisées à l'horizon 2022* ». <sup>5</sup>

Dans les quartiers politique de la ville, la défiance envers l'Etat et la perte de confiance des citoyens usagers dans les services publics ne peuvent être ignorées. L'accueil des services au public a été largement revu avec des fermetures d'agences, pour orienter les usagers vers des accès dématérialisés. Les guichets, les bornes ou accueils personnalisés ont conduit à une déshumanisation des relations et souvent à une dégradation du service rendu. Ainsi, beaucoup renonce à l'accès à leurs droits.

Par territoire, il y a encore un manque de cartographie et de mise en réseaux des acteurs, d'identification des lieux d'accueil et de diagnostics des besoins qui ne permettent pas d'établir des études d'impacts avant de déployer des stratégies d'inclusion. C'est particulièrement notable pour les quartiers prioritaires.

Il se développe désormais des discours anxiogènes et de défiance envers le passage au tout numérique, sur la sécurisation des données et les règles de confidentialité.

Le CNV relève qu'il ne peut être ignoré qu'Internet a amplifié les fractures territoriales et sociétales. Compte tenu de l'évolution des nouvelles technologies et notamment de l'intelligence artificielle, ce mouvement éloignera des populations qui aujourd'hui se sentent à l'aise avec les usages du numérique.

Le CNV relève que beaucoup d'initiatives et d'actions de médiation, d'accompagnement et de formation dans les quartiers et les territoires ont été menées depuis plusieurs années. Le contexte bénéficie d'un environnement dynamique avec des acteurs publics, privés, professionnels ou civils, nationaux et territoriaux très investis.

---

<sup>3</sup> Selon le baromètre du numérique publié par le CREDOC en 2017.

<sup>4</sup> Selon une enquête réalisée par Emmaüs Connect.

<sup>5</sup> Article Archimag-mai 2018.

Le CNV souhaite s'articuler avec les recommandations, qu'il partage totalement, issues respectivement du rapport COEPIA<sup>6</sup>, du rapport annuel 2017 du Défenseur des droits<sup>7</sup>, et du rapport sur la stratégie nationale d'un numérique inclusif<sup>8</sup>.

\*\*\*

Le CNV propose, que soit retenu pour décliner une politique publique dont l'ambition serait « 0% de laissés pour compte », les principes suivants :

- L'Etat doit garantir le droit à l'accès numérique pour tous. **Il s'agit désormais d'un droit commun opposable.** Ce droit au numérique passe devant les autres car il permet de prétendre aux autres droits (logement, éducation, allocations familiales, emploi). Il convient de garantir que ce droit d'accès à Internet s'accompagne d'un passeport numérique, d'une formation individuelle pour tous et d'un coffre-fort numérique.
- L'Etat, sur la base du rapport de la stratégie nationale d'inclusion numérique, doit **afficher des objectifs nationaux clairs en priorisant les actions d'inclusion numérique et sociale sur les territoires et envers les publics les plus fragiles.**
- Les enjeux **d'inclusion numérique et d'inclusion sociale** doivent être pensés et traités conjointement, **il ne peut pas y avoir d'impensés.** Les actions d'accompagnement et de formation numérique et sociale ne peuvent pas se substituer.
- **Un accompagnement humain doit obligatoirement être préservé chaque fois que nécessaire et adapté aux réalités sociales et territoriales.** Le numérique doit rester un outil qui ne doit pas se déployer aux dépens de l'accompagnement humain. L'accompagnement peut relever d'un service public, d'une association, d'un habitant. L'enjeu de la montée en compétence des usagers sera le révélateur de l'inclusion sociale de chaque citoyen, de la prise de conscience de ses besoins et de ses droits, et des bénéfices qu'il peut en tirer.
- **La formation des publics doit intégrer les dimensions d'encadrement des dérives des usages d'Internet.** Le numérique reste un outil dont l'utilisation doit être encadrée et sécurisée.

Le CNV souhaite affirmer que la volonté de favoriser l'accès aux services publics doit s'inscrire dans une démarche globale visant, pour chacun, à accéder aux services essentiels et à toute l'information utile, à interagir avec l'ensemble des concitoyens et à se prémunir des usages et des dérives du numérique. L'enjeu de demain est sociétal. Il s'agit certes de l'accès aux droits sociaux, aux droits essentiels qui touche l'ensemble de la société mais également de la formidable opportunité pour chacun de bénéficier d'une source épanouissement individuel (culture, connaissance, vie démocratique, mise en réseaux). On ne peut ignorer les effets positifs dans la vie quotidienne familiale, sociale et professionnelle de la population mais également les opportunités dans le monde économique avec les créations de nouveaux emplois.

Le CNV **organise ses recommandations autour de 4 axes stratégiques d'actions afin de contribuer** à la déclinaison d'une politique publique d'inclusion numérique et sociale en direction des quartiers prioritaires et des territoires ruraux.

---

<sup>6</sup> Paru en Janvier 2018.

<sup>7</sup> Présenté devant la commission des Lois le 11 avril 2018.

<sup>8</sup> Remis au secrétaire d'Etat au numérique, le 28 mai 2018.

## **SYNTHESE DES RECOMMANDATIONS DE L'AVIS**

**Considérer que le droit à l'accès numérique pour toutes et tous est un droit commun opposable**

### **A. ORGANISER ET INFORMER POUR UN DROIT A L'ACCES AU NUMERIQUE POUR TOUS**

1. Garantir un accès à Internet, un passeport numérique, un coffre-fort numérique, une formation individuelle sur les usages, la sécurité des données, la prévention des addictions
2. Fixer des ambitions nationales quantifiées sur l'inclusion numérique pour couvrir tous les territoires, notamment en QPV, et que soient obligatoirement mesurés les impacts des gains des procédures dématérialisées sur le niveau de croissance et en points de PIB.
3. Intégrer des indicateurs de suivi et des étapes de bilan pour les territoires fragiles dans toutes formes de contractualisation partenariales pour être plus prescriptifs (ex: nombre de lieux d'accueil dans les QPV, % des populations prises en charge, quels services proposés, nombre de formations délivrées, nombre de diagnostics numériques réalisés, nombre d'aidants numérique et de médiateurs sociaux)
4. Demander à l'Observatoire de la Politique de la Ville (ONPV) de créer et suivre des indicateurs liés pour objectiver l'impact des mesures
5. Mettre à disposition des applicatifs d'accès aux droits minimisant les prérequis, avec des parcours simplifiés, une ergonomie et un contenu pédagogiques, des outils de simulation des demandes de droits, des comptes tests et de traçabilité des demandes
6. Prendre en compte le droit à l'erreur dans le cas de bonne foi
7. Développer la reconnaissance, la validation et la signature *via* une identité numérique unique et une empreinte digitale pour supprimer tous les codes alphanumériques
8. Soutenir toutes les actions de sensibilisation qui permettent d'encadrer les dérives des usages d'Internet et de prévenir toutes formes d'addiction en priorité vers les publics jeunes.
9. Organiser une campagne nationale d'information sur les cadres réglementaires d'utilisation et de sécurisation des données
10. Informer les usagers via des campagnes nationales sur les dispositifs de recours et les lieux publics existants en cas de conflits
11. Développer l'offre d'abonnement des opérateurs mobiles et de connexion Internet à tarif solidaire avec des conditions d'abonnement assoupli et l'offre à destination des clients non bancarisés

### **B. FINANCER LES POLITIQUES PUBLIQUES DE MEDIATION NUMERIQUE ET SOCIALE**

12. Assurer le financement de l'accompagnement au numérique par une partie des économies réalisées par la dématérialisation
13. Mesurer l'impact économique des gains issus des procédures dématérialisées dans le PIB
14. Réserver une partie du budget des organismes nationaux de droits communs (CPAM, CNAF, Pôle Emploi, caisses de retraites) au financement d'actions de médiation avec des partenaires
15. Intégrer et valoriser dans les projections budgétaires de l'Etat et des collectivités territoriales les mesures dédiées à l'inclusion numérique et sociale, et les économies liées à la dématérialisation
16. Renforcer le recours au financement des fonds européens en simplifiant les conditions d'accès et de versement

### **C. FORMER LES PUBLICS –DEFINIR L'ACCOMPAGNEMENT ADAPTE POUR LES PUBLICS ELOIGNES**

17. Systématiser les outils de diagnostics d'aisance numérique pour pouvoir adapter les parcours d'accompagnement et les mettre à disposition des accompagnants et formateurs dans les lieux d'accueils ou sur des tablettes
18. Identifier en priorité les populations isolées « qui passent sous tous les radars »

19. Renforcer les partenariats dans les QPV avec les entreprises présentes pour démultiplier les actions d'accompagnement individuel et collectif en accentuant leurs engagements RSE, avec les bailleurs sociaux présents en inscrivant les mesures d'accompagnement dans les conventions d'exonération de TFPB
20. Soutenir tous types d'actions de formations individuelles ou collectives pour les publics éloignés facilitant l'inclusion numérique et sociale délivrées par les acteurs locaux publics ou privés
21. Renforcer les actions spécifiques d'accompagnement menées sur les territoires ultra-marins avec des moyens humains et financiers dédiés et pérennes
22. Former aux bonnes postures les aidants professionnels ou civils en dispensant, dans les programmes de formation initiale ou professionnelle continue des métiers de l'accueil et de la médiation sociale, des modules sur l'inclusion numérique et sur la déontologie
23. Créer et délivrer pour les aidants civils un certificat « qualité de service ou formation aux premiers pas à l'inclusion numérique »
24. Soutenir les actions de formation des cybers écrivains publics
25. Favoriser la création de plateformes de ressources d'informations sur chaque territoire à un niveau intercommunal à destination des professionnels de la médiation sociale, de la médiation numérique, des acteurs sociaux et accompagnants afin d'identifier « qui fait quoi ? »

#### **D. ACCUEILLIR POUR RESPECTER LE LIEN DE PROXIMITE**

26. Identifier les lieux d'accueil de confiance existants fréquentés par les publics, qui répondent à des objectifs de proximité, d'horaires souples voire continus (24 /24H), de convivialité, de professionnalisme
27. Identifier des lieux d'éducation et de transmission de savoir qui permettent de valoriser l'inclusion numérique
28. Maintenir des lieux d'accueils avec du personnel informé et formé tant sur l'inclusion numérique que l'inclusion sociale dans les QPV et territoires fragiles
29. Equiper les travailleurs sociaux, les agents de médiation, les aidants et tous agents territoriaux (y compris la police de la sécurité du quotidien) de tablettes ou d'outils mobiles pour rendre les premiers services d'accès aux droits et donner de l'information
30. Amplifier le déploiement d'accès mobile aux services publics, en priorité dans les secteurs ruraux et dans les territoires ultra-marins

## LES RECOMMANDATIONS DU CNV

### Axe 1- ORGANISER ET INFORMER POUR UN DROIT A L'ACCES AU NUMERIQUE POUR TOUS

Le CNV souhaite que les enjeux d'inclusion numérique et d'inclusion sociale soient traités **comme des politiques publiques de droit commun** avec une gouvernance identifiée, des objectifs définis, des indicateurs de suivi et des financements identifiés.

Le CNV recommande que **l'Etat fixe des ambitions nationales quantifiées<sup>9</sup> avec un calendrier** pluriannuel pour couvrir tous les territoires et atteindre les publics aujourd'hui les plus éloignés notamment en quartiers prioritaires.

Le CNV rappelle que le gouvernement a lancé, depuis 5 ans, un grand plan d'investissement en infrastructures pour couvrir le territoire national en accès Internet. Dans le projet de loi ELAN<sup>10</sup>, actuellement en débat, il a confirmé ces ambitions pour le Très Haut Débit (2022) et pour la couverture mobile (2020) et a proposé des sanctions si non-respect du calendrier. Le CNV est favorable à cette démarche prescriptive car l'égalité d'accès doit être un droit commun pour tous et aujourd'hui, les territoires sur lesquels il perdure des déficits d'infrastructures et de couverture mobile sont les territoires ruraux et les quartiers prioritaires.

Il existe un écosystème dense d'opérateurs et d'acteurs dont il convient d'organiser la mobilisation et l'action en fonction des territoires et des publics en privilégiant les collaborations et partenariats en privilégiant un pilotage au niveau intercommunal.

Le CNV recommande d' :

- **Intégrer des objectifs dans les contrats de ville** et dans toutes les **conventions de partenariat en cours ou à contractualiser** (nombre de lieux d'accueil dans les QPV, quels services proposés, % de populations prises en charge, nombre de formations délivrées, nombre de diagnostics numériques réalisés, nombres d'aidants numériques et de médiations sociaux) ;
- **Objectiver l'impact des mesures en intégrant des indicateurs de suivi pour les territoires fragiles<sup>11</sup> et être plus prescriptifs;**
- **Demander à l'Observatoire de la Politique de la Ville (ONPV)** de créer et suivre des indicateurs liés pour objectiver l'impact des mesures
- **Intégrer les contributions actuelles et potentielles des entreprises** dans le cadre du Grand Plan de mobilisation des entreprises en faveur des quartiers impulsé par le président de la République, en reconnaissant et **accentuant leurs engagements RSE**. Certaines entreprises s'engagent en effet déjà dans les démarches d'information, de sensibilisation et d'accompagnement transversal aux usages du numérique. Le CNV pense qu'une approche de responsabilité territoriale des entreprises (RTE) pourrait être développée dans les quartiers prioritaires pour renforcer les actions complémentaires<sup>12</sup>.

---

<sup>9</sup> Par exemple, faire revenir par an 25% de la population exclue à décliner par territoire.

<sup>10</sup> Article 65.

<sup>11</sup> Il manque en effet des chiffres des services publics en QPV (usages, accès, freins, opportunités à développer).

<sup>12</sup> Voir publication CGET en détail - Synthèse de mai 2018.

La **dématérialisation de l'accès aux droits conduit à des nouveaux usages en termes de sécurisation et d'utilisation des données personnelles**, sur lesquels le CNV pense qu'il faut absolument informer les professionnels de la médiation sociale ainsi que les acteurs intermédiaires.

Le rôle de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) doit être rendu visible avec une communication renforcée au niveau national pour rappeler le contexte et le cadre législatif de l'utilisation des données par les opérateurs nationaux et territoriaux. La question de la confidentialité des accompagnants-aidants doit être également posée. Le CNV considère que la dématérialisation oblige les aidants à devoir disposer et conserver d'un grand nombre de données personnelles. Le rôle des aidants professionnels ou civils dans la médiation sociale doit être clarifié et délimité pour légitimer les postures.

Au-delà de l'accès aux droits et compte tenu de l'évolution des usages, le CNV pense que tous les publics doivent être sensibilisés aux dérives potentielles telles que le cyber harcèlement et qu'il est important également que chacun puisse être informé des lieux vers lesquels se rendre en cas de conflit ou besoin d'exercer un recours<sup>13</sup>, auprès du défenseur des droits par exemple.<sup>14</sup>

**La peur de perdre ses droits, si une erreur est faite lors d'une demande dématérialisée, conduit à de fortes postures de défiance du public.** Le frein est souvent dans l'incompréhension de l'environnement « illectronisme ». Cela concerne un public important - de l'ordre de 20% - qui ne sent pas à l'aise avec l'utilisation d'Internet<sup>15</sup>. Ce public, s'il était en confiance, pourrait devenir aidant et relais de confiance pour les éloignés des démarches numériques. Il faut faire comprendre aux opérateurs nationaux qu'ils doivent valoriser les leviers positifs du numérique pour en convaincre les usagers. Beaucoup de gens souffrent de la dépendance de la relation à l'administration « *que l'on soit digital native ou senior on est très mal à l'aise avec l'informatique, et si l'ergonomie de la plateforme est catastrophique, on sera mis en échec à coup sûr* »<sup>16</sup>.

Le CNV pense que les **opérateurs de téléphonie mobile et de connexion Internet** ont aussi un rôle à jouer dans l'information, la communication du public pour convaincre des enjeux positifs de l'usage du numérique pour la vie quotidienne des publics. Le CNV relève que leurs rôles pourraient être renforcés en termes de sensibilisation aux dérives des usages et aux dangers inhérents à l'exposition sur les réseaux sociaux (cyber harcèlement). En complément de la vente de connexion et d'équipements, une formation « premier pas vers le numérique et sensibilisation à l'environnement internet » pourrait être proposée dans les agences ou en ligne en connexion gratuite.

**Dans le cadre d'une meilleure information des publics, le CNV recommande de :**

- De soutenir toutes les actions de formation et de sensibilisation qui permettent d'encadrer les dérives des usages d'Internet et de prévenir toutes formes d'addiction.

---

<sup>13</sup> 30% des personnes en difficultés dans les démarches administratives ne connaissent pas ce droit au recours. Il s'agit des jeunes 25-34 ans, les agriculteurs, les personnes précaires isolées. Enquête sur l'accès aux droits-Défenseur des droits 2017.

<sup>14</sup> <https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/actualites/2018/05/place-aux-droits-a-lille-le-defenseur-des-droits-a-la-rencontre-des-habitants>

<sup>15</sup> Baromètre du numérique 2017.

<sup>16</sup> Extrait n°1 cahier solidaires numériques -2013.

### **Le CNV recommande aux opérateurs d'accès aux droits de:**

- Mettre à disposition des applicatifs d'accès aux droits minimisant les prérequis, avec des parcours simplifiés, une ergonomie et un contenu pédagogiques, des outils de simulation des demandes de droits, des comptes tests et de traçabilité des demandes
- Construire des parcours personnalisés et permettre ainsi une vision globale des droits et pouvoir en informer les publics<sup>17</sup> ;
- Développer la reconnaissance, la validation et la signature via une identité numérique unique et une empreinte digitale pour supprimer tous les codes alphanumériques, qui restent à ce stade de vrais freins compte tenu des facteurs d'illettrisme. Une personne sur quatre est en difficulté avec le numérique à cause de sa situation d'illettrisme ou d'une maîtrise insuffisante de la langue française.<sup>18</sup>
- Développer les démarches tests avec toutes les catégories de publics pour évaluer les prestations lors des phases de conceptions ou d'amélioration des applicatifs<sup>19</sup> ;
- Prendre en **compte le droit à l'erreur** dans le cas de bonne foi « pouvoir modifier/corriger » sans impact sur l'accès aux droits y compris pour les aidants.

### **Le CNV recommande aux opérateurs de téléphonie mobile et connexion Internet de :**

- Sensibiliser à un **code de bonne conduite des usages Internet** ;
- faire évoluer les conditions des offres d'abonnement pour élargir l'accès à tout public : offre d'abonnement à tarif solidaire avec des conditions d'abonnement assoupli, offres à destination des clients non bancarisés.

## **Axe 2 - FINANCER LES POLITIQUES DE MEDIATION NUMERIQUE ET SOCIALE**

**Le financement de l'accompagnement au numérique doit être assuré par une partie des économies réalisées par la dématérialisation.** Dans un contexte de transition aussi fort des usages et de la conception de l'offre de services, le financement de l'accompagnement au changement doit être analysé comme un investissement. Il faut être en capacité de le chiffrer pour en assurer sa prise en compte. C'est une opportunité qu'il faut saisir<sup>20</sup>.

Le CNV recommande, compte tenu de ses effets disruptifs sur l'ensemble de l'économie nationale et du nombre important d'opérateurs nationaux et locaux concernés, et d'entreprises :

- **que soient obligatoirement et systématiquement mesurés les impacts des gains des procédures dématérialisées sur le niveau de croissance et en points de PIB.**<sup>21</sup>

---

<sup>17</sup> Dans la branche famille, les droits sont dits « quérables ». Les CAF peuvent toutefois identifier dans leurs fichiers l'ensemble des droits auxquels peut prétendre un allocataire.

<sup>18</sup> Fiche Mai 2018 de l'ANSA : « Faciliter l'utilisation des outils numériques pour les personnes ne maîtrisant pas l'écrit en langue française.

<sup>19</sup> Lorsqu'il existe un service en ligne, dans 75% des cas les usagers de la branche l'utilisent. Cela est le fruit de démarches de conceptions inclusives avec les usagers CAF

<sup>20</sup> A titre d'exemple, le rapport français sur le numérique inclusif vient de chiffrer que sur « 16 procédures administratives complètement dématérialisées, 460 Millions d'économies annuelles récurrentes sont attendus pour les 11 opérateurs publics concernés » (cf. p.58 du rapport).

<sup>21</sup> E-inclusion en GB-Cahier connexions solidaires 4<sup>ème</sup> trimestre 2014. « Une grande partie de la population ne présente pas les compétences numériques de base, quand bien même une étude réalisée en 2012 par le cabinet de consultants Booz and Company<sup>4</sup> estime que le « rattrapage numérique » de l'ensemble de la société britannique pourrait rapporter quelques 63 milliards de livres à l'économie nationale. Entre ces milliards de croissance espérés et les 70 milliards d'économies réalisées sur le budget de l'Etat, le plan d'inclusion numérique apparaît, Outre-Manche, comme un Avis Les Laissés-pour-compte du passage au tout numérique



Le CNV considère que les organismes nationaux de droits communs (CPAM, CNAF, Pôle Emploi) ainsi que les caisses de retraites devraient **dans leur plan pluriannuel d'activité et de moyens réserver un budget pour le financement d'actions ou de soutien à des actions réalisées avec des partenaires.**

Le CNV relève que cette approche devrait être débattue lors des négociations des conventions pluriannuelles d'objectifs. Ces actions d'accompagnement à l'inclusion liées à l'évolution de l'offre de services s'imposent en priorité pour les publics usagers les plus éloignés.

Le CNV remarque que l'Etat et les collectivités territoriales devraient dans leurs projections, budgétaires intégrer et valoriser les mesures dédiées à l'inclusion numérique et sociale et les économies liées à la dématérialisation.

Renforcer le recours au financement des fonds européens (FEDER) en simplifiant les conditions d'accès et de versement, serait également facilitant pour les porteurs d'actions privés ou publiques.

### **Axe 3 - FORMER LES PUBLICS – DEFINIR L'ACCOMPAGNEMENT ADAPTE POUR LES PUBLICS ELOIGNES**

Le public des quartiers prioritaires, près de 5 millions de personnes, est celui qui est le plus concerné par les droits et qui ne vient pas ou plus voir les services publics. Le CNV constate une double inégalité dans ce mouvement de dématérialisation qui éloigne, une population déjà la plus défavorisée, de l'accès aux services publics. Le CNV alerte sur le niveau du non recours.<sup>22</sup> Le CNV affirme que le rapport de confiance avec la présence humaine est primordial pour les populations les plus démunies, il faut absolument le maintenir pour permettre l'accompagnement et maintenir un lien social.

Le CNV demande qu'un accompagnement humain dans les QPV soit préservé chaque fois que nécessaire car une partie de la population ne pourra pas acquérir une autonomie suffisante. Le CNV partage le constat qu'il existe un fort besoin d'accompagnement soit lié à des situations complexes<sup>23</sup>, à la méconnaissance de l'environnement numérique, soit lié à l'incompréhension des circuits des démarches administratives. Il y a des médiations numériques et non une médiation numérique. Il faut sérier l'accompagnement dans les QPV ; si le baromètre du CREDOC ne donne pas une vision spécifique des profils « numériques » des habitants des quartiers, le constat des différentes études est qu'il y existe 3 profils d'utilisateurs : les proches, les éloignés et les exclus<sup>24</sup>.

---

*investissement très pragmatique sur l'avenir que les gains générés par les opérateurs soient utilisés pour financer les dispositifs d'accompagnement via un système contributif à définir en priorisant les dispositifs pour les publics éloignés ou exclus de l'inclusion numérique.*

<sup>22</sup> 26% des personnes déclarent avoir abandonné leurs démarches lors de difficultés pour résoudre un problème avec l'administration. Enquête sur l'accès aux droits – défenseur des droits mars 2017

<sup>23</sup> Qui ne rentrent pas dans les cases des procédures dématérialisées.

<sup>24</sup> Les proches : sensibilisés au numérique mais ont peu confiance dans les démarches administratives et sont limités dans leurs connaissances de l'environnement administratif. Cet accompagnement est de la mission des opérateurs. Les éloignés : manque de compétences numériques de base (par ex je ne sais ce que c'est une adresse mail). « Il faut pour ces publics, qui sont les plus nombreux, mettre en place des parcours de formation collectif. Il est possible de les rendre autonome. Avec 10h à 30h de formation, ce public peut être rendu autonome, il faut néanmoins élargir ses parcours de formation avec des parcours sociaux. L'enjeu est d'organiser des réseaux et des personnes capables d'assurer ces rôles. Il faut mettre en lien des partenaires publics, privés, associatifs, professionnels. Les exclus : ils représentent 7% de la population fragilisée, ce sont les personnes âgées +de 80 ans, les personnes en situation de handicaps et la grande exclusion. L'enjeu est de les rapprocher des acteurs sociaux.

L'objectif est de mettre en place un accompagnement personnalisé<sup>25</sup>. Il ne peut y avoir un passage au tout numérique pour tous. Il faut laisser une place à l'intelligence humaine.

Dans un souci d'efficacité opérationnelle de la **médiation sociale et le développement du lien social** dans un quartier, le CNV souligne qu'il faut organiser une **complémentarité des acteurs en identifiant une typologie des aidants**.

Le CNV recommande ainsi de :

- **Systématiser les outils de diagnostics d'aisance numérique** pour pouvoir adapter les parcours d'accompagnement et les mettre à disposition des accompagnants et formateurs dans les lieux d'accueils ou sur des tablettes.
- **Renforcer les partenariats en cours en intégrant dans les conventions des étapes de bilan et suivi des résultats**. Il est indispensable de pouvoir suivre les publics pris en charge et l'évolution de leurs besoins pour adapter et faire évoluer les offres d'accompagnement sur un quartier, un territoire<sup>26</sup>.
- **Renforcer les partenariats avec les entreprises présentes dans les quartiers**. Le fait d'associer les entreprises va permettre de démultiplier les actions d'accompagnement individuel et collectif pour augmenter l'impact auprès des habitants, en lien avec la puissance publique<sup>27</sup>.
- Renforcer les partenariats **avec les bailleurs sociaux présents dans les quartiers prioritaires<sup>28</sup> et avec les opérateurs de maîtrise d'ouvrage d'insertion (MOI)** qui assurent des prestations d'accompagnement social. Les actions doivent être valorisées dans les conventions d'exonérations THPB en accompagnement des autres partenaires.
- Proposer **la création de plateforme de ressources d'informations sur chaque territoire à un niveau intercommunal** à destination des professionnels de la médiation sociale, médiation numérique, acteurs sociaux, accompagnants pour « identifier qui fait quoi, pour quelle situation d'utilisateur » ?<sup>29</sup>

Le CNV relève que **l'exclusion numérique ne concerne pas uniquement les publics et les usagers**. Il partage le constat que les acteurs sociaux peuvent être eux même en situation d'illectronisme. Certains n'ont pas une vision positive de l'environnement numérique qui vient « percuter » leur travail de médiation sociale. Le CNV souligne qu'il faut former aux bonnes postures les aidants professionnels ou civils. A ce titre, le CNV relève que la mise en place d'aidants civils ne doit se faire au détriment de la qualité du service rendu.

---

<sup>25</sup> C'est le meilleur « booster » pour la personne fragilisée : « *c'est un accélérateur social et professionnel incroyable* ». J.DEYDIER, Fondateur Emmaüs Connect.

<sup>26</sup> Cf. avis rendu du CNV en décembre 2017 avec la recommandation : « *contractualisation concrète des engagements publics des grands partenaires sur leur présence humaine et leurs effectifs dans les QP, ce qui renvoie à la question des engagements de droit commun dans les contrats de ville.*

<sup>27</sup> Fondation FACE : « *par exemple de l'usage d'un compte bancaire à distance à l'éducation budgétaire en ligne, des plateformes d'achats des grandes surfaces aux sites sensibilisant au mieux consommer, de l'utilisation des services en ligne de transport à l'accompagnement à distance de la mobilité* ».

<sup>28</sup> CDC Habitat–Emmaüs Connect ont lancé 1ere expérimentation en partenariat avec l'AFPA .Le public (locataires et autres habitants) est accueilli par des « paires » formés. L'objectif est une approche sociale de proximité et immédiate pour une recherche de formation professionnelle vers un retour à l'emploi. Le bailleur met à disposition des locaux aménagés en bas d'immeuble pour l'organisation d'ateliers individuels ou collectifs. L'ADIE est intéressée pour intégrer la démarche car fort intérêt pour maintenir des activités dans les quartiers.

<sup>29</sup> Le CCAS de Grenoble a lancé il y a 1 an un site « Solidarités Grenoble » dont les retours sont très positifs. Cette démarche intéresse déjà d'autres territoires.

Le CNV propose de :

- Dispenser, dans **les programmes de formation initiale ou professionnelle continue des métiers de l'accueil et de la médiation sociale**, des modules sur l'inclusion numérique et sur la déontologie,
- Créer et délivrer pour **les aidants civils un certificat « qualité de service ou formation aux premiers pas à l'inclusion numérique »**,
- De soutenir les actions de formation des cybers écrivains publics,
- Equiper les travailleurs sociaux, les agents de médiations, les agents territoriaux de tablettes ou d'outils mobiles pour rendre les premiers services d'accès aux droits et donner de l'information.

#### **Axe 4 – ACCUEILLIR POUR RESPECTER LE LIEN DE PROXIMITE**

Dans les quartiers prioritaires et territoires fragiles, le CNV affirme que des lieux d'accueils doivent être maintenus avec du personnel bien informé et formé tant sur l'inclusion numérique que l'inclusion sociale. L'intérêt est de réaliser un état des lieux des accueils existants qui tient compte de la mobilité et des « lieux de confiance » fréquentés par les publics<sup>30</sup>. En effet, **le CNV affirme que le préalable avant de créer des tiers lieux et de mener des réflexions d'implantation est de savoir où vont les habitants : quels sont les lieux de confiance pour disposer de l'information, du conseil, de l'accompagnement et quels aidants vont-ils solliciter en priorités**. Ce sont ces constats qui orienteront les besoins et types d'accueil à définir.<sup>31</sup>

Le CNV rappelle que tous les lieux d'accueil doivent répondre à des objectifs de proximité, d'horaires souples, de convivialité et de professionnalisme. Dans les quartiers prioritaires et territoires ruraux, il est fait le constat de difficultés à trouver des lieux d'accueil de services publics. Les vagues de fermetures des agences d'opérateurs nationaux et/ou l'installation des lieux d'accueils services publics ont conduit à « la double peine » avec un taux de présence inférieure à la moyenne du territoire.

Le CNV demande que les actions spécifiques menées sur les territoires ultra-marins disposent de moyens humains et financiers pérennes. Des expérimentations « d'administrations itinérantes » telles que les pirogues administratives répondent aux particularités des territoires et habitants. « Si l'on ne peut affirmer que l'accès à ces services est généralement moins aisé Outre-mer qu'en métropole, la raréfaction des services, la dématérialisation, l'éloignement géographique, l'absence de couverture internet, les problèmes de langue, le découragement face à des dispositifs de retour à l'emploi jugés inefficaces, les difficultés de déplacements, dans un contexte où l'illettrisme atteint des taux très importants, constituent des freins dans l'accès aux services publics dans les territoires où vivent des personnes en situation de pauvreté, voire des facteurs d'exclusion supplémentaires. Seule la présence humaine peut pallier ces freins et permettre d'aborder la question de la précarité dans sa globalité ».<sup>32</sup>

---

<sup>30</sup> Les collectivités doivent adopter des schémas directeurs territoriaux d'aménagement numérique. Il est prévu qu'il puisse y avoir des stratégies de développement des usages et des services notamment pour ce qui concerne la médiation numérique. Les collectivités pourraient s'en servir pour déployer les actions dans les QPV (article 69 de la loi numérique).

<sup>31</sup> Agences d'opérateurs nationaux, EPN, MSAP, associations, bailleurs sociaux, entreprises, conseil citoyen, CCAS, centres sociaux, y compris les lieux de médiation sociale soutenus par les entreprises (notamment les acteurs de l'énergie et du monde bancaire comme Engie, GRDF, EDF Enedis, Veolia, Suez ou encore La Banque Postale).

<sup>32</sup> CNCDH - Avis relatif à la pauvreté et à l'exclusion sociale dans les départements d'outre-mer - Avis sur l'accès au droit et à la justice dans les Outre-mer- 22 JUIN 2017 <http://www.cncdh.fr/fr/travaux-en-cours/etude-outre-mer>

Le CNV recommande ainsi de:

- De maintenir un lieu d'accueil dédié respectant un cahier des charges avec des obligations de service et des évaluations, dans les QPV pour les personnes plus éloignées et exclues.
- **Identifier les lieux d'accueil de confiance** fréquentés par les habitants qui répondent à des objectifs de proximité, d'horaires souples voire continue (24 /24H), de convivialité, de professionnalisme.
- **Identifier des lieux d'éducation (écoles, médiathèques), de transmission de savoir** <sup>33</sup> qui permettent de valoriser l'inclusion numérique. Les citoyens usagers notamment dans les quartiers ne perçoivent pas l'intérêt d'aller vers la dématérialisation et considèrent que « cela n'est fait pas pour eux, ils s'en excluent d'emblée ».
- **Organiser la communication et la diffusion de supports** d'informations sur les lieux d'accueils et de ressources existants, en priorité pour les aidants et acteurs du travail social.

Le CNV souligne que les **habitants et les instances de démocratie participative** sont **déjà très investis** dans l'accompagnement et la volonté « d'aller vers ». Ils sont des relais de confiance et des premiers accompagnants nécessaires pour amplifier les mouvements d'inclusion. Comme le plan d'urgence canicule, il y a quelques années, **il faut en priorité aller chercher et identifier les populations isolées « qui passent sous tous les radars »** et faire du porte à porte<sup>34</sup>.

Le CNV relève que la dématérialisation peut être un levier permettant d'**amplifier ces liens entre pairs, entre habitants en les équipant d'outils mobiles (tablettes) pour un premier** accompagnement numérique et/ou social. Les tablettes disposeraient des informations sur les lieux ressources (publics ou associatifs), sur les réseaux de mobilité, des accès aux sites des opérateurs nationaux, etc.

**Le CNV préconise également d'amplifier le déploiement d'accès mobile aux services publics**, qui aujourd'hui font l'objet d'expérimentation dans les secteurs ruraux ou dans les territoires ultra-marins<sup>35</sup>. Ces démarches répondent aux besoins de ces territoires et des habitants. Elles permettent une approche de proximité et un accueil humain personnalisé dans des lieux moins stigmatisant. Les habitants peuvent venir voir, prendre de l'information et se sensibiliser sans être nécessairement dans des démarches anxigènes de demandes d'accès aux droits.<sup>36</sup>

---

<sup>33</sup> L'objectif du pôle des Arts et cultures numériques de la ville est de sensibiliser, de former et de faire participer les citoyens et les acteurs du territoire à l'innovation dans le domaine de l'accès à la culture et à la connaissance de la ville de demain. C'est une démarche d'éducation populaire au numérique inspirée de l'e-inclusion. R.Vicot-Maire de Lomme

<sup>34</sup> Par exemple l'association Voisins Malins est missionnée par Pôle Emploi sur Lille et la CAF en Essonne (Grigny et Courcouronnes) pour faire de la médiation en porte à porte sur leurs services en ligne.

<sup>35</sup> Commission Nationale Consultative des Droits de l'Homme (CNCDH) - Avis relatif à la pauvreté et à l'exclusion sociale dans les départements d'outre-mer du 26-09-2017.

<sup>36</sup> Une démarche innovante lancée par des fédérations de centres sociaux sur les territoires ruraux, Germaine le café numérique itinérant <http://germaine.centres-sociaux.fr/>. C'est un bus qui se déplace dans les villages; la population vient pour l'accès aux droits et pour la sensibilisation au numérique.

## Annexe 1- Verbatim

- « L'iceberg républicain s'est éloigné du continent (les QPV), ils s'éloignent de la République » (IMZIL Ahmed).
- « Il y a tellement de démarches à faire, les gens saturent » (Rachid KHADDOUCHI)
- « Les services civiques ne sont pas la réponse » (Denis SOUILLARD)
- « On gère de la pénurie » (Denis SOUILLARD)
- « Les dysfonctionnements créent des situations de tension voire de violences fortes dans les agences » (Rachid KHADDOUCHI)
- « L'explosion du non recours est un enjeu absolu » (Djamila HADDOU)
- « 13 millions de personnes s'appauvrissent, il faut changer de paradigme » (Ahmed IMZIL)
- « L'utilisateur ne doit pas pâtir et subir la fermeture des guichets, un accueil dégradé et des ruptures d'accès liées à des serveurs défectueux » (Maité ERRECART)
- « Pour répondre à la saisine, il y a plusieurs profils d'utilisateurs donc les réponses doivent être multiples » (Denis SOUILLARD)
- « Si l'on continue comme ça, les écarts vont se creuser et la situation sera explosive » (Ahmed IMZIL)
- « Les moyens doivent rapidement être engagés dans les QPV » (Ahmed IMZIL)
- « Il faut faire un point d'entrée institutionnel dans les territoires qui donne de la confiance aux habitants pour leur permettre de s'investir » (Marie Odile NOVELLI)
- « La barrière du numérique administratif doit être dépassée » (Marie Odile NOVELLI)
- « Des millions de personnes n'y arrivent pas et c'est très culpabilisant » (Rachid KHADDOUCHI)
- « La médiation c'est bien, mais il y a aussi la formation à développer sur ces questions ; il faut avoir à l'esprit le développement des compétences de base à l'instar de l'action *Plan investissement compétence* » (Maité ERRECART)
- Il faudrait une mesure qui consisterait à dire que les organismes comme la CAF par exemple doivent dépenser peut-être 6 % de leur budget pour la formation » (Marie-Odile NOVELLI)
- « Franchement, je félicite la CAF car l'application mobile est très facile d'utilisation » (Ahmed IMZIL)
- « Les problèmes de l'application mobile est qu'on ne peut pas déposer de documents en pièces jointes et il n'y a pas de reconnaissance digitale » (Rachid KHADDOUCHI)
- « Le passage au numérique pose le problème du trop-perçu qui n'existait pas lorsqu'il y avait l'humain. Il faut encourager le principe du droit à l'erreur » (Rachid KHADDOUCHI)
- « Il faut bien distinguer l'accès à l'équipement et l'accès au fonctionnement » (Maité ERRECART)
- « Dans l'avis, on devra se concentrer sur les personnes les plus démunies pour ne pas reproduire ce qu'il existe déjà » (Djamila HADDOU)
- « Il faut toucher les « hors radars » mais aussi les personnes sur l'ensemble du territoire » (Djamila HADDOU)
- « Le numérique est un levier pour rendre les gens acteurs, même les plus fragilisés » (Djamila HADDOU)
- « L'idée est de repositionner l'humain là où il est le plus utile. » (Maité ERRECART)

## Annexe 2- Les personnes auditionnées

Monsieur	Alain	ASSOULINE	<b>Fondateur et président de l'Ecole numérique Web Force 3</b> <i>Retour d'expérience et présentation de l'Ecole numérique Web Force 3</i>	02/03/18
Madame	Cécile	CHAUDIER	<b>Directrice Relations de service et appui aux métiers de la CNAF</b> <i>Partage de l'action de la CNAF, avec notamment la présentation des démarches « 100% numérique 100% personnalisé » Analyse des publics fragilisés et du non-recours aux droits</i>	06/04/18
Madame	Laurence	COMPARAT	<b>Adjointe au Maire de Grenoble</b> <i>Présentation du rapport « Accès aux droits via l'outil numérique » dans le cadre du plan d'action grenoblois</i>	09/05/18
Monsieur	Thierry	COULOMB	<b>Délégué général de la Fédération des Centres Sociaux du Nord Pas-de-Calais</b> <i>Retour d'expérience et partage du projet lancé en 2017, « Centres sociaux connectés », sur les 8 centres sociaux de la métropole de Lille</i>	17/04/18
Monsieur	Jean	DEYDIER	<b>Fondateur et directeur d'Emmaüs Connect</b> <i>Présentation de l'action d'Emmaüs Connect et de WeTechCare dans le cadre de la stratégie nationale pour numérique inclusif</i>	17/04/18
Monsieur	Olivier	GARNIER	<b>Secrétaire général adjoint du COEPIA</b> <i>Présentation du rapport sur les « Trente recommandations pour n'oublier personne dans la transformation numérique des services publics » paru en janvier 2018</i>	27/03/18
Madame	Isabelle	GRAVIERE-TROADEC	<b>Conseillère maître à la Cour des comptes, vice-présidente du COEPIA</b> <i>Présentation du rapport sur les « Trente recommandations pour n'oublier personne dans la transformation numérique des services publics » paru en janvier 2018</i>	27/03/18

Monsieur	<b>Eric</b>	<b>GRISTI</b>	<b>Secrétaire général adjoint du COEPIA</b> <i>Présentation du rapport sur les « Trente recommandations pour n'oublier personne dans la transformation numérique des services publics » paru en janvier 2018</i>	27/03/18
Monsieur	<b>Marc</b>	<b>LAGET</b>	<b>Expert aménagement et développement numérique au CGET</b> <i>Retour d'expérience sur l'Etat des lieux, les opportunités offertes par le numérique et les difficultés générées</i>	27/02/18 06/03/18
Madame	<b>Orianne</b>	<b>LEDROIT</b>	<b>Directrice du Programme Société Numérique de l'Agence du Numérique</b> <i>Présentation de la mission société numérique et ses actions en cours (mednum, mise en place du chèque numérique) Retour sur les GT de la stratégie nationale pour un numérique inclusif et leurs contributions</i>	06/04/18
Monsieur	<b>Stéphan</b>	<b>LUDOT</b>	<b>Référent numérique de la DVCU du CGET</b> <i>Retour d'expérience sur les questions de l'accompagnement social, de la médiation sociale, de l'accès aux droits et des effets du non-recours</i>	01/03/18 27/03/18
Madame	<b>Laetitia</b>	<b>MANDON</b>	<b>Chargée de mission numérique à la Fédération des Centres Sociaux du Nord Pas-de-Calais</b> <i>Retour d'expérience et partage du projet lancé en 2017, « Centres sociaux connectés », sur les 8 centres sociaux de la métropole de Lille</i>	17/04/18
Monsieur	<b>Régis</b>	<b>NICOLAS</b>	<b>Manager au sein de l'Association Voisin Malin à Grigny</b> <i>Retour d'expérience et présentation de l'enquête « Les laissés pour comptes des services publics nationaux » menée dans les QPV à Grigny et à Montreuil</i>	06/03/18
Monsieur	<b>Jean-Philippe</b>	<b>VANZEVEREN</b>	<b>Directeur du Centre social de l'Arbrisseau à Lille</b> <i>Retour d'expérience et partage du projet lancé en 2017, « Centres sociaux connectés », sur les 8 centres sociaux de la métropole de Lille</i>	17/04/18

## Annexe 3- Lexique

- ✓ **Agence du numérique (Gouvernement)** : Service à compétence nationale qui a été créée par décret le 3 février 2015, l'agence du numérique a pour fonction de faire converger les actions de l'Etat relatives au numérique. Elle offre aux collectivités, aux élus, aux acteurs de la médiation numérique et aux entrepreneurs de croissance un accès simplifié et direct aux politiques du Gouvernement en matière de numérique, en fédérant les partenaires publics et privés. Cette agence est composée de quarante personnes de 31 ans d'âge moyen. Placée sous la responsabilité du Ministère de l'Economie et des Finances et rattachée à la Direction générale des entreprises, l'Agence du Numérique pilote trois politiques publiques : le Plan France Très Haut Débit, le Programme Société Numérique et l'initiative French Tech.
- ✓ **Analphabétisme (ANLCI)** : On parle d'analphabétisme pour désigner des personnes qui n'ont jamais été scolarisées. Il s'agit pour elles d'entrer dans un premier niveau d'apprentissage.
- ✓ **CNIL** : Créée le 6 janvier 1978, la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) est une autorité administrative indépendante française qui est chargée de veiller à ce que l'informatique soit au service du citoyen et qu'elle ne porte atteinte à l'identité humaine, ni aux droits de l'Homme, ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles ou publiques. Cette commission se compose d'un collège pluraliste de 18 personnalités nommées pour 5 ans renouvelable une fois : 4 parlementaires (2 députés et 2 sénateurs) ; 2 membres du Conseil économique, social et environnemental ; 6 représentants des hautes juridictions (2 conseillers d'Etat, 2 conseillers à la Cour de cassation, 2 conseillers maîtres à la Cour des comptes) ; 5 personnalités qualifiées (3 désignées par décret, 1 par le Président de l'Assemblée Nationale et 1 par le Président du Sénat), et 1 membre de la Commission d'accès aux documents administratifs
- ✓ **CREDOC** : Le Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie (CREDOC) est un organisme d'études et de recherche subventionné par l'Etat. Il analyse le comportement des individus dans le domaine de la consommation, de l'entreprise et de la vie sociale en utilisant notamment des enquêtes périodiques, des enquêtes quantitatives ad hoc, des enquêtes qualitatives par entretien ou réunions de groupe et l'analyse lexicale.
- ✓ **Emmaüs Connect** : Depuis 2013, l'association Emmaüs Connect agit sur le terrain au plus près des besoins des personnes en insertion et des professionnels qui les accompagnent. Elle conçoit des ressources pédagogiques et propose des ateliers pour s'initier aux services numériques clés, elle propose un accès solidaire à du matériel et à la connexion. L'association développe aussi des services (outils d'évaluation, cartographies, formations) pour les acteurs sociaux et les opérateurs de services publics pour mieux accompagner à l'ère du 100% en ligne.
- ✓ **FEDER** : Le Fonds européen de développement régional (FEDER) a pour vocation de renforcer la cohésion économique et sociale dans l'Union européenne en corrigeant les déséquilibres entre ses régions. Son action vise à pallier les problèmes économiques, environnementaux et sociaux dans les villes, en privilégiant le développement urbain



durable. Les zones présentant des handicaps géographiques naturels (régions insulaires, montagneuses ou peu peuplées) bénéficient d'un traitement privilégié. Enfin, les zones ultrapériphériques bénéficient aussi d'une aide spécifique du FEDER afin de compenser les désavantages dus à leur éloignement.

- ✓ **FESI** : Fonds Européens Structurels et d'Investissement (FESI) financent dans tous les pays de l'Union européenne des projets innovants au service de l'emploi, de la recherche, de la formation, de l'environnement, etc. Les *Fonds structurels et d'investissement européens* se composent des *fonds* suivants: *Fonds européen* de développement régional, *Fonds social européen*, *Fonds* de cohésion, *Fonds européen* agricole pour le développement rural et *Fonds européen* pour les affaires maritimes et la pêche.
- ✓ **Illettrisme (ANLCI)** : On parle d'illettrisme pour des personnes qui, après avoir été scolarisées en France, n'ont pas acquis une maîtrise suffisante de la lecture, de l'écriture, du calcul, des compétences de base, pour être autonomes dans les situations simples de la vie courante.
- ✓ **Illectronisme** : « L'illectronisme » est le néologisme utilisé pour transposer le concept d'illettrisme dans le domaine de l'information électronique. L'illectronisme peut se définir comme un manque de connaissance des clés nécessaires à l'utilisation et la création des ressources numériques. Cette forme particulière d'illettrisme constitue une difficulté qui peut se traduire autant par la manipulation de ces nouveaux outils que par une incapacité à accéder aux contenus de l'information numérique et à les comprendre.
- ✓ **Littératie numérique (OCDE)** : aptitude à comprendre et à utiliser le numérique dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses compétences et ses capacités. Elle comprend plusieurs types de compétences : la manipulation des équipements et des interfaces, la capacité de concevoir, réaliser, modifier, réparer, l'aptitude à trouver et comprendre des informations, analyser une situation ou un processus numérique, ou à porter un regard critique sur la société informationnelle.
- ✓ **Médiation sociale** : Moyen de créer ou de rétablir le lien social soit de prévenir ou de régler les conflits grâce à l'entreprise d'un tiers impartial et sans pouvoir qui garantit la communication entre les partenaires
- ✓ **La MedNum** : La MedNum est une coopérative d'intérêt collectif réunissant les acteurs de la médiation numérique, à laquelle l'Etat prend part. La MedNum répond à une double nécessité de structurer un modèle entrepreneurial tout en sanctuarisant la dimension d'utilité sociale et collective des actions de médiation numérique. Elle porte le chèque culture numérique (création d'un label « Aptic »). Cette coopération poursuit 3 objectifs : Représenter les acteurs de la médiation numérique auprès des pouvoirs publics et renforcer l'animation du réseau national ; Fournir des services aux membres de la coopérative : centrale d'achat, bouquet de services, appui stratégique, place de marché ; Assurer des portages financiers et d'ingénierie de projets permettant de solliciter des financements de grande ampleur (Programme d'Investissements d'Avenir, Bpifrance, fondations, contrat à impact social, etc.).

- ✓ **MOI:** La Maitrise d’ouvrage d’insertion (MOI) consiste à produire des logements pour les plus démunis et à transformer des logements anciens dégradés et/ou insalubres, en logements très sociaux. Cette offre nouvelle trouve sa place dans tous les bassins d’habitat, entre le logement social et l’hébergement.
  
- ✓ **MSAP :** Une Maison de services au public (MSAP) est, en France, une structure qui combine accueil physique et accompagnement numérique, et qui regroupe en un même lieu plusieurs services. L’objectif est de permettre à l’ensemble des habitants d’accéder à un service de proximité et/ou de bénéficier d’un accompagnement administratif sur de nombreuses thématiques de la vie quotidienne : emploi, retraite, famille, social, santé, logement, énergie, services postaux, accès au droit, etc. Ces Maisons de services au public sont animées par des agents-médiateurs qui assurent un accompagnement administratif de premier niveau, et qui sont formés par les partenaires du lieu, que peuvent être Pôle emploi, GRDF, la Mutualité Sociale Agricole, la Poste, les caisses d’assurance maladie, retraite ou familiale.
  
- ✓ **Société numérique (Gouvernement) :** La mission Société Numérique met en œuvre un programme d’action pour favoriser l’autonomie et la capacité de tous à saisir les opportunités du numérique en devenant autonome face aux usages et outils du numérique et pour accompagner la transition des territoires. Elle a pour ambition de « structurer » les acteurs de l’accompagnement au numérique (ou médiation numérique) et les stratégies numériques des territoires (Février 2015 : Signature du partenariat entre 7 pôles interrégionaux, marquant la création du réseau national de la médiation numérique dans les territoires), d’« outiller » en fournissant ressources, données et savoirs précis en matière d’usages et de pratiques numériques afin de soutenir les politiques numériques territoriales et guider l’action publique, et d’« accélérer » la mise en œuvre opérationnelle de solutions d’accompagnement au numérique. L’objectif est de développer des projets pour faire émerger une société numérique innovante et inclusive.
  
- ✓ **Stratégie nationale d’inclusion du numérique (Gouvernement) :** Le Gouvernement, les associations d’élus partenaires de la Conférence nationale des territoires, les collectivités et les acteurs locaux, publics ou privés, s’engagent afin d’élaborer conjointement **une stratégie nationale pour un numérique inclusif. Lancée en octobre 2017, la démarche a pour objectif d’aboutir courant 2018, à ce que chaque territoire soit en mesure de déployer des parcours d’accompagnement et de formation au numérique en phase avec les besoins locaux, partout et pour tous. Pour cela, elle repose sur une double exigence : assurer l’égalité des citoyens et des territoires tout en participant à une stratégie économique vertueuse.**

## Annexe 4- Bibliographie

### 1. Documents de réflexion

- Agence du numérique, Mission numérique

**Rapport et recommandations stratégie nationale pour un numérique inclusif**

Mai 2018

<https://rapport-inclusion.societenumerique.gouv.fr/>

- Agence nouvelles des solidarités actives (ANSA)

**En partenariat avec Vers une société numérique pleinement inclusive - Synthèse du Labo de l'Ansa « numérique et inclusion »**

Janvier 2018

[http://www.solidarites-actives.com/pdf/Ansa\\_LaboNumerque\\_Synthese\\_VF\\_web.pdf](http://www.solidarites-actives.com/pdf/Ansa_LaboNumerque_Synthese_VF_web.pdf)

- ARCHIMAG

**Dossier « E-administration : l'Etat innove », pp. 13-19**

Mai 2018, n°314

[https://transferts.cget.gouv.fr/EQC225/Archimag\\_314\\_e\\_administration.pdf](https://transferts.cget.gouv.fr/EQC225/Archimag_314_e_administration.pdf)

- Borloo Jean-Louis

**Rapport complet – « Vivre ensemble, vivre en grand : Pour une réconciliation nationale »**

Avril 2018

[http://www.cohesion-territoires.gouv.fr/IMG/pdf/sra4\\_complet.pdf](http://www.cohesion-territoires.gouv.fr/IMG/pdf/sra4_complet.pdf)

- Catherine Foret

**Métropole Grand Lyon – Métropole lyonnaise : Avancées et enjeux de la ville de la ville intelligente sur les territoires en Politique de la ville**

Janvier 2018

[http://www.smartcitymag.fr/src/ressources/00/00/00/4B/repenser\\_la\\_ville\\_intelligente\\_dans\\_461\\_515\\_a.pdf](http://www.smartcitymag.fr/src/ressources/00/00/00/4B/repenser_la_ville_intelligente_dans_461_515_a.pdf)

- Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (CREDOC)

**Rapport complet - Baromètre du numérique**

ARCEP, l'Agence du numérique, CGE

Novembre 2017

[https://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/barometre\\_du\\_numerique-2017-271117.pdf](https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/barometre_du_numerique-2017-271117.pdf)

- Commission Nationale Consultative des Droits de l'Homme (CNCDH)

**Avis relatif à la pauvreté et à l'exclusion sociale dans les départements d'outre-mer (notamment Antilles et réunion)**

Septembre 2017

[http://www.cncdh.fr/sites/default/files/170926\\_avis\\_pauvrete\\_et\\_exclusion\\_sociale\\_outre-mer\\_0.pdf](http://www.cncdh.fr/sites/default/files/170926_avis_pauvrete_et_exclusion_sociale_outre-mer_0.pdf)

- Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (COEPIA)  
**« Trente recommandations pour n'oublier personne dans la transformation numérique des services publics »**

Janvier 2018

[https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piece-jointe/2018/03/coepia\\_inclusion\\_numerique\\_janvier2018\\_0.pdf](https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piece-jointe/2018/03/coepia_inclusion_numerique_janvier2018_0.pdf)

- Conseil National du Numérique (CNN)

**Avis n°2015-3 relatif au projet de loi pour une République numérique**

Novembre 2015

<https://cnnumerique.fr/files/2017-10/Avis-du-CNNum-sur-le-projet-de-loi-numerique.pdf>

- Défenseur des Droits

**Enquête sur l'accès aux droits – Volume 2 « Relations des usagers et usagers avec les services publics : le risque du non-recours »**

Mars 2017

[https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/enquete-relations-usagers-servpublics-v6-29.03.17\\_0.pdf](https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/enquete-relations-usagers-servpublics-v6-29.03.17_0.pdf)

- Direction Générale de la Cohésion Sociale, Ministère des solidarités et de la santé

**Rapport d'évaluation de la prime d'activité**

2017

[http://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/rapport\\_d\\_evaluation\\_prime\\_d\\_activite.pdf](http://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_d_evaluation_prime_d_activite.pdf)

- Philippe Gargov, Margot Baldassi, Chloé Rotrou

**Métropole Grand Lyon - Repenser la ville intelligente dans les quartiers prioritaires**

Janvier 2018

[http://www.smartcitymag.fr/src/ressources/00/00/00/4B/repenser\\_la\\_ville\\_intelligente\\_dans\\_461515\\_a.pdf](http://www.smartcitymag.fr/src/ressources/00/00/00/4B/repenser_la_ville_intelligente_dans_461515_a.pdf)

- Réseau des acteurs de l'habitat

« Quoi de neuf, chercheurs ? » : Les enjeux de la transition numérique, Synthèse

23 novembre 2017 [http://videos.assemblee-nationale.fr/direct/6136618\\_5b15441730e0f](http://videos.assemblee-nationale.fr/direct/6136618_5b15441730e0f)

[https://www.acteursdelhabitat.com/IMG/pdf/2017\\_11\\_23\\_synthese\\_transition\\_numeriquev3.pdf](https://www.acteursdelhabitat.com/IMG/pdf/2017_11_23_synthese_transition_numeriquev3.pdf)

## 2. Documents transmis aux membres

- Agence du Numérique

**« Rendre le numérique accessible à tous les citoyens »**

**Dossier presse**

**29 novembre 2016**

[https://agencedunumerique.gouv.fr/wp-content/uploads/2016/10/DP\\_ProgrammeSONUM.pdf](https://agencedunumerique.gouv.fr/wp-content/uploads/2016/10/DP_ProgrammeSONUM.pdf)

- Agence du Numérique

**« Carnet de la Médiation numérique »**

Assises nationales de la médiation numérique

Novembre 2016, Mende - Lozère

<https://agencedunumerique.gouv.fr/wp-content/uploads/2016/10/Mars-2017-Soci%C3%A9t%C3%A9Num%C3%A9rique-Carnet-de-la-M%C3%A9diation-num%C3%A9rique.pdf>

- Agence du Numérique, Société numérique

**Compte rendu - Expérimentation du chèque culture numérique APTIC en partenariat avec la Direction Générale des Finances Publiques : « L'accompagnement à la déclaration de revenus en ligne »**

2017

[https://laboratoire.agencedunumerique.gouv.fr/wp-content/uploads/sites/2/2017/10/CR\\_APTIC-.pdf](https://laboratoire.agencedunumerique.gouv.fr/wp-content/uploads/sites/2/2017/10/CR_APTIC-.pdf)

- Agence nouvelles des solidarités actives (ANSA) / Secrétariat général du Comité interministériel des villes (SGCIV)

**« Les espaces publics numériques et politique de la ville »**

2011

[http://www.solidarites-actives.com/pdf/Etude\\_EPN\\_Politique\\_Ville\\_Propositions.pdf](http://www.solidarites-actives.com/pdf/Etude_EPN_Politique_Ville_Propositions.pdf)

- Association Voisin Malin

**Rapport d'activité 2016**

2017

<https://www.voisin-malin.fr/images/Documents/VoisinMalin-Rapport-dactivit-2016.pdf>

- Brigitte Bouquet, Marcel Jaeger

**« L'e-inclusion, un levier ? »**

In ERES « Vie sociale »

Mars 2015

<https://www.cairn.info/revue-vie-sociale-2015-3-page-185.htm>

- Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET)

**« Vieillesse de la population : un processus qui touche aussi les quartiers prioritaires de la politique de la ville »**

In « En bref 44 »

2017

<http://www.cget.gouv.fr/sites/cget.gouv.fr/files/atoms/files/en-bref-44-cget-10-2017.pdf>

- Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET)

**Cahiers des charges pour la création et la labellisation par l'Etat des maisons de services au public**

Version stabilisée du 30 mars 2015

[https://www.maisondeservicesaupublic.fr/sites/default/files/public/atoms/files/msap\\_-\\_cahier\\_des\\_charges.pdf](https://www.maisondeservicesaupublic.fr/sites/default/files/public/atoms/files/msap_-_cahier_des_charges.pdf)

- Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (COEPIA)

**Entretien : Jean-Benoît ALBERTINI, Commissaire général du CGET**

Lettre du COEPIA N°51

Janvier 2018

[https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piece-jointe/2018/02/lettre\\_du\\_coepia\\_ndeg51\\_1.pdf](https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piece-jointe/2018/02/lettre_du_coepia_ndeg51_1.pdf)

- Défenseur des Droits

**Rapport d'activité 2017**

Avril 2018

[https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/raa2017\\_num-accessibilite-10.04.2018.pdf](https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/raa2017_num-accessibilite-10.04.2018.pdf)

- Emmaus-Connect

**Rapport d'activité 2016**

Juin 2017

[http://emmaus-connect.org/wp-content/uploads/2017/06/RA2016\\_EMMAUS-CONNECT\\_BD.pdf](http://emmaus-connect.org/wp-content/uploads/2017/06/RA2016_EMMAUS-CONNECT_BD.pdf)

- Luc VODOZ

**« Fracture numérique, fracture sociale : aux frontières de l'intégration et de l'exclusion »**

In *Sociologies*, 2010

<http://journals.openedition.org/sociologies/3333>

- Pierre CAMANI et Fabrice VERDIER

**Rapport parlementaire « Le service universel des communications électroniques au regard des nouveaux usages technologiques : enjeux et perspectives d'évolution »**

Remis le vendredi 17 octobre 2014 à Madame la Secrétaire d'Etat au Numérique, Axelle LEMAIRE

[https://www.economie.gouv.fr/files/rapport\\_pierre\\_camani\\_fabrice\\_verdier\\_17102014.pdf](https://www.economie.gouv.fr/files/rapport_pierre_camani_fabrice_verdier_17102014.pdf)

- Secrétariat d'Etat chargé du numérique

**Communiqué de presse, « Ensemble pour un numérique inclusif »**

2017

[https://minefi.hosting.augure.com/Augure\\_Minefi/r/ContenuEnLigne/Download?id=52326A49-8C85-4995-858E-67DA9B1D6628&filename=DP%20Numerique%20inclusif.pdf](https://minefi.hosting.augure.com/Augure_Minefi/r/ContenuEnLigne/Download?id=52326A49-8C85-4995-858E-67DA9B1D6628&filename=DP%20Numerique%20inclusif.pdf)