

Volet 2

Faciliter l'accès aux services numériques partout et pour tous

Le citoyen/usager/consommateur est le premier moteur et fait le succès ou non des services, encore faut-il qu'il ait les compétences et une culture du numérique pour en comprendre l'intérêt, les opportunités pour lui et son environnement professionnel et familial et pour ne pas craindre pour sa sécurité et celle de ses proches en les utilisant.



1. Quels usages du numérique aujourd'hui ?

1.1 Une utilisation généralisée et quotidienne du numérique

Les données statistiques nationales font état :

- **d'une utilisation numérique généralisée dans les foyers** via, par ordre, les smartphones, les ordinateurs et les tablettes, à des degrés divers d'utilisations selon :
 - **Les besoins et les envies** : services bancaires, achats, jeux, info spectacles, liens sociaux et professionnels, ...
 - **Les obligations** : le travail, l'école, la recherche d'emploi, obligations administratives, ...
 - **Le niveau d'appétence, d'intérêt** : plus que l'âge, c'est le niveau d'instruction, la curiosité
 - **L'accès matériel au numérique et son coût** : accès au Haut débit, matériel, abonnement, ...
 - **Les compétences** : De base : Lecture et écriture + Raisonnement et résolution de problèmes ; Complémentaires : agilité ; patience / modération (maîtrise de soi) ; connaissance du langage informatique/ numérique ; connaissance des ressources et de leur pertinence.

- **d'une croissance des usages du numérique dans la vie quotidienne** :
 - L'accès aux services publics et aux droits fondamentaux
 - L'école, le travail, les loisirs, les échanges, les déplacements
 - La recherche d'emploi, de logement
 - Les achats de biens de consommation,...

Equipement et connexion à Internet de la population³³



possèdent un
téléphone mobile



possèdent un smartphone

81 % des 12-17 ans



Ont un ordinateur à domicile
Taux en baisse depuis 2 ans



des 12-17 ans



Possèdent une tablette



possèdent une
connexion Internet à
domicile



par une ligne ADSL

98 % des 12-17 ans



se connectent quotidiennement

16 % n'y vont jamais

21 % occasionnellement



sont assez éloignés



des + 70 ans utilisent Internet



quotidiennement

³³ Baromètre du numérique 2015 – Ministère de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique, CREDOC, Insee, Etudes diverses



En Europe, - de 2 % des jeunes de 15 ans vivent dans un foyer sans ordinateur

Source : OCDE – Rapport PISA 2015



51 % de la population utilisent Internet pour écouter de la musique

37 % pour regarder la TV

92 % des 18 – 24 ans sont membres de réseaux sociaux

79 % des 12 – 17 ans

51 % de l'ensemble de la population

72 % ne voudront jamais lire de livres au format numérique

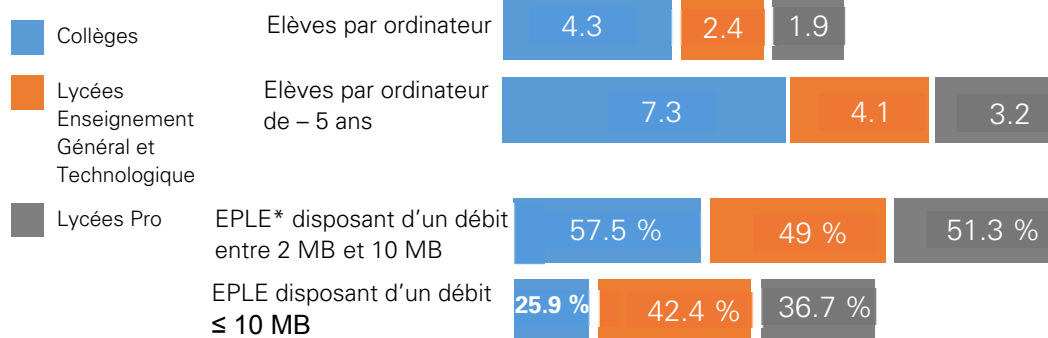


9.7 écoliers par ordinateur

17.3 écoliers par ordinateur de – de 5 ans

59.7 % d'écoles disposent d'un débit entre 512 kB et 2048 kB

28.8 % d'écoles disposent d'un débit ≤ 2048 kB



* Etablissements Publics Locaux d'Enseignement

Source : Ministère de l'Education nationale 2015 - <http://www.education.gouv.fr/cid57096/reperes-et-references-statistiques.html>



29 % de la population vendent des biens ou services sur Internet

55 % achètent en ligne (taux stable depuis 2 ans)

³⁴ Baromètre du numérique 2015 – Ministère de l'Economie, de l'Industrie et du Numérique, CREDOC, Insee, Etudes diverses



76 % des chômeurs recourent à Internet pour accéder à l'emploi
(plus les ouvriers et employés que les cadres)



53 % de la population utilisent Internet pour faire leurs démarches administratives et fiscales dont seulement **18 %** de non diplômés et **18 %** des 70 ans et +

Peu de données locales sur la dématérialisation, mais quelques illustrations sur la Ville d'Angers à la Direction de la Relation aux Usagers (DIRU) en 2015

- **Actes d'état civil** : **91 %** des demandes des particuliers en ligne soit 29 885.



Demande dématérialisée et réponse sous format papier (obligatoire réglementaire)

- **Inscriptions électorales** : **15.5 %** soit 820.



Rapport réalisé sur le total des inscrits dont les inscrits d'office (jeunes de 18 ans) qui ne font pas l'objet d'une inscription volontaire. Si prise en compte que des inscriptions volontaires alors 20.5 % des inscriptions dématérialisées.

D'autres services de la Ville d'Angers et d'Angers Loire Métropole proposent des services dématérialisés mais il n'existe pas de centralisation de l'information sur ce sujet.



Les usages du numérique en matière de santé, par les citoyens, sont à ce jour peu développés. Ils concernent essentiellement la prévention de la santé.

11% des français utilisent des objets connectés principalement pour le bien-être et l'hygiène de vie et dans un objectif préventif (contrôle du diabète, de l'hypertension, ..). Un grand nombre de solutions de prises de rendez-vous en ligne existent déjà, mais elles ne sont pas encore généralisées et sont peu utilisées.

L'achat de médicaments en ligne est encore un usage peu répandu : **6 %** des Français indiquent avoir déjà acheté des médicaments en ligne, loin derrière les produits d'hygiène et de beauté (32 %) ou les compléments alimentaires (16 %).

13 % de citoyens ont accès à leur dossier médical électronique.

Seuls **12 %** des Français ont la possibilité de communiquer par mel de manière sécurisée avec des professionnels de Santé.

Source : E-santé : faire émerger l'offre française en répondant aux besoins présents et futurs des acteurs de santé - Pôle interministériel de Prospective et d'Anticipation des Mutations économiques (Pipame) – Ministère de l'économie – 2016

1.2 Mais une utilisation insuffisamment maîtrisée et optimisée et pas assez en confiance, génératrice de nouvelles inégalités sociales et territoriales

Même si elle est généralisée, l'utilisation du numérique est encore trop récente pour être maîtrisée et optimisée quel que soit le profil de l'utilisateur (jeune, senior, cadre, ouvrier, ...). Des enquêtes nationales font état d'une part, **d'un besoin de formation aux usages du numérique exprimé par 50 % des enquêtés,³⁵ et d'autre part d'une réticence ou d'une peur à utiliser toutes les opportunités du numérique³⁶ – notamment liée à la confidentialité et la sécurité des données personnelles³⁷.**

Les réflexions et travaux de la commission 'Numérique'³⁸ ont conduit au constat que le numérique peut être autant accélérateur de rencontres, de liens sociaux, de solidarité, de connaissance, d'éducation, ... que générateur ou amplificateur d'inégalités, d'isolement et de repli sur soi, d'exclusion, de désinformation voire de mise en danger.

- **Utilisations pour l'accès aux droits sociaux, aux informations, à l'emploi, à l'éducation, à la santé**

Les outils numériques doivent permettre de faire reculer les inégalités d'accès aux droits et aux services. C'est le sens des réglementations et législations européennes et françaises visant au développement de l'administration électronique (e-administration)³⁹. L'administration électronique est devenue un axe central de la politique de réforme de l'Etat, que ce soit avec la Révision Générale des Politiques Publiques (RGPP) ou avec la Modernisation de l'Action Publique (MAP), lancée en 2012. Ainsi, la part des services proposés en ligne augmente fortement, tant du côté des administrations de l'Etat, que du côté des collectivités locales. Mais l'utilisation effective n'augmente pas autant et lorsqu'elle augmente, c'est de manière très disparate selon les services.⁴⁰

Ce déploiement réduit les inégalités comme par exemple, celle générée par l'éloignement du domicile des administrations - mais en génère d'autres selon que les citoyens ont accès ou non au numérique – accès physique, culturel, en compétence - même si l'accès physique et papier sont encore préservés dans la plupart des cas aujourd'hui mais de moins en moins demain.

Le développement de l'administration électronique est souvent un obstacle pour les citoyens, qu'ils soient salariés, patrons de TPE/PME, étudiants, responsables associatifs, ... qui renoncent faute de compétences parfois, faute d'accompagnement souvent, à s'informer, demander l'accès à des services ou des droits via des démarches en ligne sur des sites dont l'ergonomie n'est pas imaginée par et pour des usagers « non experts ».



La dématérialisation devient déshumanisante lorsqu'elle est imposée sans accompagnement ni alternative.

³⁵ CREDOC 2014 : 55 % des personnes estiment avoir les compétences pour utiliser le numérique. TNS SOFRES 2014 : plus de 45 % des personnes souhaitent que les usages du numérique leur soient expliqués.

³⁶ 48 % de la population n'a pas confiance dans les sites marchands en ligne – Baromètre 2015.

³⁷ 83 % des individus sont convaincus que les informations collectées par les objets connectés liés à la santé sont utilisées à des fins commerciales et 78 % que les entreprises ne garantissent pas une parfaite protection de la vie privée – Baromètre 2015.

³⁸ Recueillies auprès de divers acteurs locaux, membres du Conseil de développement ou invités, lors des travaux de la commission « Numérique » et par un sondage mené du 29 janvier au 22 mars 2016 auprès des organisations à vocation sociale du territoire.

³⁹ Cf Glossaire

⁴⁰ Cf. tableaux de bords - <http://www.modernisation.gouv.fr/administration-change-avec-le-numerique/par-des-services-numeriques-aux-usagers/tableau-de-bord-des-services-publics-numeriques-2015>

Zoom sur les usages du numérique par les usagers des organisations à vocation sociale du territoire du Pôle métropolitain Loire Angers⁴¹

Alors que le numérique s'impose de plus en plus dans les démarches administratives pour accéder à des droits et services sociaux, les professionnels ayant répondu à l'enquête estiment que :

45 % de leurs publics utilisent essentiellement Internet pour leurs démarches administratives (actualisation / renouvellement des prestations sociales, demandes de logement social, prises de rdv (ex : CAF, Préfecture, Pôle emploi, CLIC, ...)) **et pour rechercher un emploi.**

Mais, ils estiment que l'essentiel de leurs publics (actifs demandeurs d'emplois, personnes en situation d'exclusion, retraités) n'a pas le niveau de compétences de base et de compétences informatiques suffisant pour utiliser les outils numériques.

Les principaux besoins d'information, d'accompagnement, de formation, identifiés par les professionnels ayant répondu au sondage sont, par ordre – mais avec des différences importantes selon les publics accueillis :

- Fonctionnement de l'ordinateur et d'Internet en général
- Navigation sur Internet
- Ethique et sécurité informatique
- Utilisation de la messagerie

Pour répondre à ces besoins, la plupart des professionnels tentent d'accompagner directement leurs usagers ou de les orienter vers une structure de type cybercentre ou d'accompagnement généraliste. Peu d'organisations proposent des outils ou ateliers ou l'envisagent, pour répondre aux besoins primordiaux : l'accès au droit et aux services.

Quelques exemples :

- Le CCAS de Beaucouzé vient d'initier des ateliers collectifs d'aide aux démarches administratives via Internet, une fois par mois.
- Le CCAS de St Martin du Fouilloux envisage de proposer une initiation avec un poste informatique installé dans la bibliothèque.
- L'association Resto Troc, en partenariat avec la fondation « Orange Solidarité », propose pour ses salariés en insertion une formation tous les vendredis.
- Le Secours Catholique propose de réaliser avec les personnes qu'elle aide, plus d'une centaine de démarches administratives et sociales par an.

Parmi les répondants ayant déclaré organiser des ateliers, il s'agit surtout de services gérontologiques des CCAS ou encore d'associations de quartier ou de loisirs sur des communautés de communes mais dont les principales attentes des publics accueillis portent sur les usages liés aux loisirs. Quelques exemples :

- CCAS d'Angers : Des bénévoles organisent, le mercredi matin, à la résidence seniors Bordillon (Doutre), des séances d'apprentissage de l'ordinateur et de l'usage de la tablette (6 tablettes à disposition). Cet atelier s'adresse aux résidents mais aussi aux personnes âgées du quartier.
- Centre J. TATI (Maison de quartier) accueille majoritairement des actifs demandeurs d'emplois, des personnes en situation d'exclusion, des jeunes et des adolescents – reçoit annuellement 60 personnes aux cours informatiques, 200 personnes au café numérique (entraide à l'informatique).
- AIDAL (Loire Authion) – attire majoritairement des retraités sur ses ateliers – 80 personnes par an.

⁴¹ Source : Sondage conduit par la commission du 29 janvier au 22 mars 2016 auprès des organisations à vocation sociale du territoire - Cf. résultats en annexe

- **Utilisations pour s’informer, exprimer, échanger, participer, collaborer, contribuer, imaginer de nouveaux services**

Le numérique pour retrouver ou préserver des liens sociaux

Le numérique est devenu pour une part des habitants de nos territoires un formidable outil pour rompre l’isolement dont souffrent notamment les personnes peu mobiles, pour s’intégrer dans des réseaux amicaux et professionnels, pour retrouver des proches. Cette opportunité ne bénéficie pas à tous aujourd’hui en l’absence d’une connaissance et d’une maîtrise des outils qui le permettent mais aussi en l’absence d’une connexion Internet (ex : EPHA et EHPAD qui n’ont pas de connexion pour leurs résidents).

L’utilisation d’outils numériques est aussi, pour certains habitants, toutes générations et toutes classes sociales confondues, générateur de repli sur soi et de risques pour sa sécurité et celle de ses proches, là encore, faute d’information et de maîtrise de l’utilisation de ces outils.

Le numérique pour participer à la vie de la Cité ... la démocratie numérique

Considérant le développement des nouveaux modes d’information, d’expression et de participation des citoyens via les outils numériques – « Civic Tech »⁴² –, il y a un risque de fracture entre les citoyens ayant accès à ces nouveaux modes d’information et d’expression et ceux n’y ayant pas accès.

Pour autant, ces nouveaux outils permettent à des citoyens qui n’avaient pas accès aux supports d’information écrits et espaces de participation (Conseils de quartiers, Conseil de développement, ...) de s’informer et s’exprimer.

Quelques exemples

- **Informers les citoyens sur les actualités de la commune** – ce sont par exemple les sites Internet mais aussi les journaux vidéo mensuels proposés aux habitants par un certain nombre de communes et communautés dans la région angevine.
- **Faire remonter ses préoccupations et/ou faire descendre de l’information ciblée sur certains habitants** – ex : FixMaVille, Fluicity, Jaidemaville, TellMyCity...
- **Contribuer à des grands projets urbains**, avec par exemple des outils comme celui utilisé par la Communauté de Communes du Loir avec l’Agence d’urbanisme de la région angevine - <http://demain-le-loir.platform-n.fr> ou encore par Grenoble - <http://plui-lametro.carticipe.fr/> ou Strasbourg - <http://strasbourg2028.carticipe.fr/>.

⁴² La Civic Tech regroupe le champ des initiatives publiques, privées ou associatives cherchant à renforcer l’engagement citoyen, la participation démocratique et la transparence des gouvernements via les outils du numérique. <http://civictchno.fr/>

2. Quels accompagnements aux usages du numérique aujourd'hui ?

Hors de l'école et de certaines entreprises assurant une formation à leurs salariés, la commission a constaté une absence de politiques communes d'accompagnement des usages du numérique.

2.1 L'accompagnement aux usages du numérique à l'école

Pendant une longue période, l'éducation au numérique de l'école maternelle à l'Université était assurée en formation initiale, de façon très inégale. Orientée prioritairement sur la maîtrise des outils, elle reposait sur la volonté et l'appétence de certains enseignants et sur les politiques d'équipements. Le déploiement de l'internet, la généralisation des usages et des besoins ont conduit l'école à inclure dans ses missions et ses programmes une véritable éducation au numérique recentrée sur les usages raisonnés.

L'Education nationale a mis en place des dispositifs d'évaluation et certification à partir de référentiels d'évaluation des compétences :

- Collège et lycée : Le **Brevet Informatique Internet (B2i)**, instauré en 2000, a été rendu obligatoire pour l'obtention de diplômes comme le brevet des collèges (mais pas le baccalauréat).
- Enseignement supérieur : Le **Certificat Informatique Internet (C2i)** est obligatoire pour accéder aux concours de recrutement des enseignants.

Si ces référentiels reposent en partie sur une approche manipulative du numérique, tous visent à développer des compétences au niveau des usages raisonnés et dans leurs réactualisations les plus récentes, à une réflexion sur le sens, les défis, l'éthique.

Le plan numérique, annoncé pour 2016, veut généraliser l'intégration du numérique dans les disciplines au collège. L'acquisition et l'évaluation des compétences numériques seraient donc en germe dans les nouveaux plans et programmes.

Cette année, le Collège Jean Lurçat (Angers) faisait partie des établissements préfigurateurs du Plan Numérique de l'Etat⁴³. Il a présenté un projet co-financé par l'Etat et le Conseil Départemental.

L'arrivée de l'Internet et le déploiement de nombreuses plateformes, d'outils et ressources en ligne, de sites collaboratifs bouleversent les façons de travailler des enseignants et de leurs élèves mais aussi les besoins quant aux équipements, mettant ainsi au premier plan l'accès au Très Haut Débit et la sécurisation.

Le nouveau socle commun de connaissances et compétences entrera en vigueur en septembre 2016. Il s'articule autour de cinq domaines dont le domaine du numérique. Les jeunes générations par le biais de l'école obligatoire voient donc leur accès à la culture numérique inclus dans leur formation initiale.

⁴³ <http://www.education.gouv.fr/cid88712/plan-numerique-pour-l-education-500-ecoles-et-colleges-seront-connectes-des-2015.html>

2.2 Sur le territoire angevin, des initiatives publiques et associatives pour accompagner les citoyens dans les usages du numérique

- **Des espaces publics numériques / espaces multimédia / cybercentres / espaces de médiation numérique**

Un accompagnement est proposé par 11 espaces publics numériques / espaces multimédias / cybercentres⁴⁴ concentrés sur les villes d'Angers (3), de Trélazé, Bouchemaine, St Sylvain d'Anjou, Mûrs-Erigné, Montreuil-Juigné et sur plusieurs communes des Communautés de Communes Loire Aubance⁴⁵ et communes déléguées de Loire Authion⁴⁶, principaux financeurs de ces espaces.

Ils sont peu nombreux et touchent peu de citoyens, surtout des jeunes et des personnes âgées mais aussi des groupes constitués par des associations ou structures qui les sollicitent (CCAS, Associations sociales, communes pour des Temps d'Activités Périscolaires (TAP), ...). Les Espaces rencontrés ne sont pas en capacité d'accueillir toutes les demandes, faute de personnels et bénévoles en nombre suffisant. Ils proposent des ateliers collectifs et des permanences d'aide personnalisée, sur des lieux dédiés et dans des médiathèques essentiellement.

- **Des initiatives associatives dans des quartiers et des communes**

Il existe aussi des initiatives portées par des associations de proximité, à vocation sociale comme les clubs des aînés, ou socio-culturelles, comme les Centres socio-culturels, les Maisons de quartiers.

3. Quelles perspectives de développement des usages ?

Deux visions s'opposent : celle de **l'Hyperconnectivité** – l'Homme connecté partout, pour tout, tout le temps : e-santé, e-justice, e-formation, e-commerce, maison intelligente, ville intelligente ...

Et celle d'une **accélération des usages du numérique jusqu'à une limite** qui sera assez vite fixée par l'Homme qui ne voudra pas renoncer à certaines libertés.

3.1 Demain : l'hyperconnectivité ou la connectivité raisonnée ?

Quoiqu'il en soit, les outils numériques et leurs usages vont continuer à prendre de l'espace dans les vies et dans les villes :

- **Dans l'éducation et la formation** : formation à distance, à la carte, pédagogie inversée, plateformes collaboratives entre enseignants, entre pairs, espaces numériques de travail pour enseignants, élèves et familles.
- **Dans le travail** : bouleversement des modes de management – management collaboratif – réseau social d'entreprise, télétravail, ...

⁴⁴ Voir cartographie sur le site : www.parcoursnumerique.net et <http://www.mediation-numerique.fr/> (annuaire des espaces).

⁴⁵ 4 Espaces Publics Numériques fixes en médiathèque et animations itinérantes dans 7 communes.

⁴⁶ 6 Espaces/Points numériques et des permanences toutes les semaines dans les communes.

- **Dans la santé et le bien-être** : e-médecine, médecine prédictive, domotique à domicile, ...⁴⁷

Le développement de la télémédecine, l'usage et la multiplication d'applications mobiles et d'objets connectés vont modifier les pratiques en matière de santé. Ce mouvement vers le « tout numérique » modifie aussi l'exercice de tous les professionnels de santé, et même les comportements, les attentes, voire les exigences de la plupart des malades.

La e-santé comprend entre autre :

- **la Télémédecine** - pratique médicale à distance utilisant les technologies de l'information pour une prise en charge collective du patient.
- **la Téléconsultation** - permet à un professionnel médical de donner une consultation à distance à un patient – Exemple angevin : le projet E-consult49⁴⁸
- **la Télé-expertise** - permet à un professionnel médical de solliciter à distance l'avis d'un ou de plusieurs professionnels médicaux en raison de leurs formations ou de leurs compétences particulières.



Des Français souhaitent pouvoir échanger par email de manière sécurisée avec un professionnel de santé



Des Français accepteraient de faire une téléconsultation

On peut citer également l'implantation de biocapteurs, l'impression 3D de molécules médicamenteuses et de tissus humains ou la chirurgie robotique, qui constituent en soi des avancées spectaculaires, sans oublier les serious games⁴⁹ thérapeutiques pour traiter ou prévenir des pathologies neurologiques (Maladie de Parkinson, maladie d'Alzheimer, Accident Vasculaire Cérébral, troubles de la marche et de l'équilibre...).

- **Dans le domaine artistique et culturel** : Le numérique, utilisé comme aide à la diffusion de la culture, comme support de ressources mises à jour régulièrement (encyclopédies, visites virtuelles de musées...), outils de diffusion (numérisation des salles de cinéma, TV numérique...) a rapidement changé aussi le mode de production d'œuvres. Photographier, filmer, écrire des textes ou des musiques avec le numérique ne se pratiquent pas de la même façon qu'avec les outils traditionnels. Cela offre de nouvelles possibilités et en restreint d'autres. Peu à peu est né et se développe un art numérique dans lequel le numérique n'est plus seulement l'outil de diffusion ou le support mais un nouveau mode d'expression artistique.
- **Dans les loisirs : le numérique occupe une place croissante** dans la diffusion de la culture, du sport, du jeu, dans l'accompagnement à des activités comme la cuisine ou le jardinage. L'usage du numérique et la navigation Internet font partie maintenant des activités de loisirs.
- **Mais aussi dans les modes de vie et d'habiter, de se déplacer ... / le numérique pour améliorer la qualité, la diversité, l'efficacité de l'offre de services publics et privés sur les territoires - la ville intelligente ou « Smart City »**⁵⁰
 - **La « ville intelligente »** - nouvelle façon de penser la ville, le service urbain et l'interaction de ses différents acteurs (administration, habitants, entreprises).

⁴⁷ Cf. rapport E-santé : faire émerger l'offre française en répondant aux besoins présents et futurs des acteurs de santé - Pôle interministériel de Prospective et d'Anticipation des Mutations économiques (Pipame) – Ministère de l'économie – 2016

⁴⁸ Projet de téléconsultation programmée en EHPAD – CHU d'Angers / Centich (cf. note en annexe)

⁴⁹ Cf. Glossaire

⁵⁰ <http://www.smartcity.fr/europe/> ; <http://www.fing.org/> ; <https://eu-smartcities.eu>

Le numérique va prendre une place encore plus importante demain, sur le territoire angevin comme partout ailleurs, et en particulier en ville. Il contribuera à rendre la ville/l'agglomération/la Communauté de Communes plus efficace, dans la gestion des services urbains qu'elle assure.

« Les démarches smart city visent une métropole moins chère, plus efficace et plus attractive »⁵¹. Elles visent à optimiser la gestion des données, pour améliorer la gestion des services urbains. La smart city doit permettre d'améliorer ses qualités et son attractivité, optimiser la dépense publique (notamment la facture énergétique), préserver les ressources naturelles.

La smart city, ce sont des infrastructures techniques et des systèmes interconnectés, mais c'est avant tout un modèle de gouvernance de la ville constituée de ses habitants, ses entreprises, ses passants comme le rappelait Gilles Babinet⁵² à Angers le 9 juin 2016.

→ **De l'importance de la data ... et de l'open-data, pour construire une « ville intelligente »**

L'open data, c'est la « mise à disposition de données librement réutilisables », données ne possédant pas d'informations à caractère personnel ou pouvant porter atteinte à la sécurité publique. Elle concerne les acteurs privés mais aussi les acteurs publics. Ces derniers, gros producteurs de données, ont des obligations légales⁵³ en la matière, les dernières résultant de la loi pour une République numérique.

Quelques exemples d'accès aux données publiques

- <http://data.angers.fr/>
- <https://www.data.gouv.fr>
- <https://data.keolis-rennes.com>
- <http://www.data.rennes-metropole.fr>

Les objectifs de l'ouverture des données publiques

- Permettre à chacun d'être acteur dans sa ville, sa collectivité, sa région
- Améliorer la transparence du fonctionnement des administrations
- Visualiser où vont les efforts des collectivités (nos impôts)
- Proposer de nouvelles applications innovantes réalisées par et pour les citoyens
- Créer des services à valeur ajoutée, et donc générer de l'emploi
- Valoriser le travail du service public et le patrimoine immatériel de l'Etat



A partir d'octobre 2016 et pour un an, la France présidera le Partenariat pour un gouvernement ouvert, Open Government Partnership (OGP).

⁵¹ Julien DAMON – Source : « Smart Cities – Efficace, innovante, participative : comment rendre la ville plus intelligente ? » - Institut de l'entreprise – Novembre 2013.

⁵² Gilles Babinet était le premier président du Conseil national du numérique, qui a conduit la consultation nationale sur le numérique. Le Projet de loi porté par la Secrétaire d'Etat Axelle LEMAIRE, « Pour une République Numérique » était le produit de cette consultation.

⁵³ Exemple : La loi portant nouvelle organisation territoriale de la République (Notre – 7 août 2015) oblige toutes les communes de plus de 3 500 habitants à ouvrir leurs données. Les collectivités devront aussi publier, à compter du 1er octobre 2018, des données des marchés publics (voir article 107 du décret du 25 mars 2016), permettant ainsi selon des experts, aux scientifiques des données d'analyser et de transformer l'action publique.

La transformation de l'action publique, attendue de l'ouverture des données, est une transformation d'une action publique descendante à une action publique collaborative⁵⁴, chaque citoyen ayant accès aux données, pouvant imaginer des réponses à ses besoins pour ses déplacements, pour la garde de ses enfants, pour les activités sportives et culturelles, ... mais aussi pour trouver de l'aide en cas de difficultés (ex : de nombreuses innovations émergeront des usagers de la ville eux-mêmes, c'est l'objet du projet PAVIC à Angers).

L'Open Data engendre une évolution dans la manière de faire du bien commun dans la ville.

La technologie permet aux citoyens d'être au cœur des institutions et non plus en face, selon Gilles BABINET, qui intervenait à Angers Smart City Forum le 9 juin 2016.

3.2 Demain une stratégie de développement des usages et services numériques à l'échelle des Pays de la Loire ?

Face à cette puissante accélération du déploiement des outils numériques dans tous les champs de la vie privée, sociale, professionnelle, il n'existe pas de formation aux usages du numérique hors de l'accès lié au caractère obligatoire de l'école et des formations proposées par certaines entreprises à leurs salariés. Seule existe une offre d'accompagnement accessible à très peu de personnes – centrée essentiellement autour des Espaces publics numériques ou Cybercentres, associations, maisons de quartiers, etc.

Une étude d'Emmaüs Connect⁵⁵ relève ainsi que 6 millions de personnes en France cumuleraient précarité sociale et précarité numérique. Il y a donc une « impérieuse nécessité d'une formation de masse des usagers aujourd'hui déconnectés ». L'absence généralisée de procédure systématisée de détection des besoins numériques souligne combien la problématique numérique est le « parent pauvre » de l'action sociale.

L'Agence Nationale de Lutte contre l'Illettrisme inclut, de son côté, cette problématique dans son action et concentre ses efforts dans ce sens (« Agir ensemble pour que le numérique profite à tous »).

Un article du projet de loi Pour une République numérique incite les Régions et Départements à établir une stratégie de développement des usages et services numériques :

« Art. L. 1425-3. - Dans les domaines de compétence que la loi leur attribue, les conseils départementaux ou les conseils régionaux peuvent établir une stratégie de développement des usages et services numériques, identifier les zones qu'ils desservent et présenter une stratégie de développement de ceux-ci, sur leur territoire. Cette stratégie, qui a une valeur indicative, vise à favoriser la cohérence des initiatives publiques et leur bonne articulation avec l'investissement privé, ainsi que la mise en place de ressources partagées et mutualisées, y compris en matière de médiation numérique, afin de doter l'ensemble des territoires d'un maillage équilibré de services numériques. Elle permet en particulier d'assurer l'existence, sur l'ensemble du territoire concerné, d'une offre de services de médiation numérique de nature à répondre aux besoins identifiés d'accompagnement de la population à l'utilisation des services et technologies numériques. Elle constitue un volet du schéma directeur territorial d'aménagement numérique. Le projet de stratégie peut faire l'objet d'une concertation pour recueillir les observations du public. »

⁵⁴ Lire le plan d'action national pour la France 2015-2017 « Pour une action publique transparente et collaborative » - http://www.modernisation.gouv.fr/sites/default/files/fichiers-attaches/pgo_plan_action_france_2015-2017_fr.pdf. En réponse à ce plan, diverses initiatives ont été conduites en 2016, visant à trouver des solutions en mobilisant l'intelligence collective dans le cadre de « BarCamp » (une non-conférence / Pas de spectateurs Tous participants) – Exemples : Le Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique, en partenariat avec le Conseil régional de Bretagne, a organisé le 9 mai 2016, à Rennes, le premier Barcamp national consacré à la transparence des marchés publics. Le Ministère du Développement Durable organisait également un BarCamp dédié à l'ouverture des données sur la biodiversité en avril 2016 et en mars, sur la consommation énergétique.

⁵⁵ '[Les pratiques numériques des jeunes en insertion socioprofessionnelle](#)' – Mai 2015

Les schémas des usages numériques créés par le projet de loi seront désormais intégrés dans les schémas directeurs territoriaux d'aménagement numérique (SDTAN)⁵⁶, via un seul document, et non plus comme un volet. La nouvelle rédaction simplifiée de l'article supprime la concertation obligatoire et la possibilité de déléguer la mise en œuvre du SDTAN à un pôle métropolitain.

Quelques exemples

- Un département, le Doubs : <http://www2.doubs.fr/cap25/index.php?id=developpement-numerique-du-territoire-usages-numeriques>
- Des régions ont déjà une politique d'accompagnement des usages, comme la Normandie (<http://epn.region-basse-normandie.fr/>), la Région PACA (<http://emergences-numeriques.regionpaca.fr/>) qui appuie le développement d'Espaces Régionaux Internet Citoyens (ERIC), ou encore la Lorraine (<http://www.lorrainenumerique.net/>).

La Région des Pays de la Loire a confié cette mission à l'association PING⁵⁷.

4. Rappel des 4 enjeux de l'accompagnement des habitants dans l'utilisation des outils numériques

La commission a identifié 4 enjeux principaux, à partir de cet état des lieux et ce tour d'horizon des perspectives d'évolution des usages du numérique.

1. **L'égalité d'accès aux droits et aux services – sociaux, sanitaires, éducatifs**
2. **Le renouvellement de la démocratie et des liens sociaux**
3. **La sécurité des citoyens**
4. **La limitation des émissions de gaz à effet de serre**

5. Comment répondre à ces enjeux ?

Quelques précisions, compléments sur les propositions

La fracture numérique tant crainte par les décideurs publics est désormais moins matérielle que culturelle, et ce pour tous les publics, y compris les jeunes. Du fait qu'ils maîtrisent certains outils et usages, ils sont souvent réputés maîtriser « le numérique », ce qui cache une réalité tout autre⁵⁸. Il est donc particulièrement important de veiller à ce que ce public soit bien concerné, comme tous les autres, par l'accès à des usages raisonnés, à une **culture numérique (savoir utiliser, comprendre et créer)**.

L'objectif aujourd'hui est d'accompagner les habitants dans l'usage d'Internet et des outils numériques en général pour qu'ils s'approprient une **véritable culture numérique, car c'est un enjeu d'employabilité et de citoyenneté**.

⁵⁶ Voir aussi sur le sujet, p. 5

⁵⁷ <http://www.pingbase.net/>

⁵⁸ Cf. Etude Emmaüs Connect 'Les pratiques numériques des jeunes en insertion socioprofessionnelle' – Mai 2015

Une priorité

Doter le territoire d'un Plan 'Angevins, tous connectés et usagers'

Le numérique peut être accélérateur de rencontres, de liens sociaux, de solidarité, de connaissance, d'éducation, de confort et mieux-être, mais se révéler également générateur ou amplificateur d'inégalités, d'isolement et de repli sur soi, d'exclusion, de désinformation, voire de mise en danger. Il peut créer richesses et emplois, comme les détruire.

Même si la fracture numérique, faute d'accès au THD, est encore une réalité sur notre territoire, des stratégies sont à l'œuvre et des moyens financiers recherchés pour éviter que cette fracture ne s'aggrave – Plan France Très Haut Débit 2022, SCORAN, SDTAN...⁵⁹. **Mais qu'en est-il des stratégies pour lutter contre la fracture culturelle ?** En attendant qu'un Plan Usages⁶⁰ ne vienne compléter le Plan France Très Haut Débit 2022 et avant qu'une « stratégie de développement des usages et services numériques⁶¹ » ne soit mise en œuvre au niveau départemental et/ou régional, le Conseil de développement propose d'expérimenter à Angers, l'élaboration et la conduite d'un **Plan d'accompagnement aux usages du numérique intitulé 'Angevins, tous connectés et usagers », autour de 2 axes.**

1^{er} axe – Faciliter l'accès aux services numériques partout et pour tous

- **Vers la dématérialisation totale des services publics ?**

Les outils numériques sont censés permettre de faire reculer les inégalités d'accès aux droits et aux services. Mais ils demeurent souvent un obstacle pour les citoyens, qu'ils soient actifs salariés, entrepreneurs, retraités, étudiants ou encore bénévoles. Parfois par manque de compétences – y compris lire et écrire -, souvent par manque d'accompagnement, nombreux sont ceux qui renoncent à accéder à l'information qu'ils cherchent ou à des droits et services auxquels ils pourraient prétendre quand ceux-ci sont disponibles exclusivement en ligne (sur des sites à l'ergonomie pas toujours adaptée). **Alors que le mouvement de dématérialisation des services publics s'accélère, comment s'assurer de l'égal accès de tous les citoyens aux droits et aux services ?**

- **Le numérique, accélérateur de liens sociaux ?**

Selon l'usage qui en est fait, les outils numériques peuvent contribuer à maintenir ou reconstituer des liens familiaux, amicaux, professionnels comme ils peuvent contribuer à les altérer, voire les rompre.

⁵⁹ Cf p. 5 et 6

⁶⁰ Plan proposé par une vingtaine de structures et personnalités dans une tribune publiée dans le Monde le 7 avril 2016 - http://www.lemonde.fr/idees/article/2016/04/07/la-numerisation-facteur-d-exclusion-pour-ceux-qui-cumulent-precarite-sociale-et-numerique_4897781_3232.html#3p6t5Wll4xQWdG6F.99

⁶¹ Cf projet de loi Pour une République numérique

- **Faciliter l'accès aux services numériques partout et pour tous relève de la responsabilité collective.**

Faciliter cet accès est une condition pour que la « fracture numérique » ne se creuse entre les habitants de notre territoire, y compris les jeunes. C'est aussi une condition pour que les citoyens se saisissent des nouveaux objets connectés qui seront proposés – notamment avec l'appui des programmes d'Angers French Tech et via la Cité de l'Objet Connecté – pour leur faciliter la vie ou améliorer la vie en ville.

Par conséquent, le plan proposé par le Conseil de développement devra être adapté, dans ses déclinaisons, à chaque type de public, afin d'offrir à chacun les chances d'acquérir une véritable **culture du numérique (savoir utiliser, comprendre et créer)**.

Faciliter l'accès aux services numériques partout et pour tous, c'est permettre à tous de :


- 🕒 **Choisir d'utiliser ou pas, en conscience, les outils numériques** qui lui sont proposés dans sa vie privée et professionnelle. **C'est permettre à tous de ne pas subir les outils numériques** qu'on lui impose mais d'en saisir les opportunités.
- 🕒 **S'approprier les usages ET les concepts du numérique** : pour utiliser toutes les opportunités du numérique, pour ne pas être « dépendants » d'initiés (le service informatique de son entreprise/sa collectivité, ses enfants, son voisin « initié », sa société de services « dépannage », ...) et ne pas craindre pour sa sécurité, celle de ses enfants. Il faut non seulement cerner l'intérêt des outils/usages proposés MAIS AUSSI comprendre leur fonctionnement !

A la différence d'une voiture ou d'un frigo, il est préférable de comprendre « comment ça marche » pour l'utiliser, exploiter tous les potentiels du numérique et limiter les désagréments voire les accidents liés à une incompréhension du système :

J'ai mis mes photos sur ma Dropbox, mais où sont-elles en fait ?

Comment je peux me faire pirater mes fichiers ?

On me dit qu'il faut mettre un mot de passe compliqué, mais je ne sais pas pourquoi. Alors pour m'en souvenir, je mets le prénom de ma fille.




Pourquoi je ne peux pas utiliser le Wi-fi libre pour tout faire sans risquer de me faire « attaquer » ?

Pourquoi l'ordinateur « bug » ?

Pourquoi je ne peux pas supprimer une photo de moi sur Internet ?

La France l'a compris tardivement par rapport aux Etats-Unis ou à certains pays d'Asie. Elle vient ainsi de décider que les élèves de la maternelle jusqu'à la 6^{ème} s'initieront à la programmation informatique dès septembre 2016. L'édition 2017 du Brevet intégrera pour la première fois au moins un exercice d'algorithmique ou de programmation. L'enjeu n'est pas de multiplier les petits « programmeurs en herbe » mais de dépasser la méfiance vis-à-vis des objets connectés qui « vont envahir notre vie ». Cette méfiance est nourrie par l'ignorance de leur fonctionnement, de leurs possibilités et de leurs limites. Comprendre leur fonctionnement, c'est pouvoir faire un choix éclairé de leur usage, ne pas tomber dans les pièges de la dépendance et rendre la vie plus facile, plus agréable.



Alors, **si Angers veut devenir le terrain de jeu des start-ups dans le domaine des objets connectés, si Angers veut devenir une 'IoT City'**, il faudra que ses citoyens, les joueurs, se prêtent au jeu et soient les meilleurs joueurs !

4 recommandations

Au cours de son travail, la commission a constaté combien **l'accompagnement aux usages est la priorité absolue pour l'accès de tous au numérique**. Après une période où la nécessité était d'équiper en ordinateurs, logiciels et périphériques, les lieux publics, écoles, mairies, la révolution Internet rend aujourd'hui cruciale la question de l'accès au HD et THD. Mais les équipements existants récents (- de 5 ans) et la généralisation d'équipements privés semblent pouvoir permettre, dans de nombreux cas, la mise en place de cet accompagnement sans investissements matériels supplémentaires importants. Des équipements récents et performants se révèlent tout à fait suffisants pour certains usages simples et sous condition d'avoir un accès Internet de qualité : accès aux services publics, à des ressources, aux informations, etc.

De même, il ne s'agit pas de créer nombre de nouveaux postes de médiateurs numériques mais de continuer à impulser une évolution des compétences de personnels en place vers la maîtrise du numérique et la capacité à accompagner les publics qui en auraient besoin.

Nos recommandations veillent donc à reposer sur une **optimisation des moyens humains et matériels existants**, voire à redonner un deuxième souffle à des équipements qui ont demandé un lourd investissement à la collectivité.

Formation, accompagnement, équipements et logiciels devront le plus souvent possible être mutualisés entre les services de la Ville d'Angers, d'Angers Loire Métropole, des Communes et Communautés de Communes, ...

N° 1 Assurer la formation des agents et l'accompagnement des usagers dans le développement des services publics en ligne

Avec son dispositif *Atout*, Angers a été identifiée en 2012 comme l'une des villes françaises les plus innovantes dans le domaine de l'e-administration. 90 000 usagers particuliers référencés n'ont plus à fournir ainsi les multiples renseignements à destination de l'administration à chaque nouveau service auquel ils souhaitent s'inscrire. Imaginé pour faciliter l'accès aux bibliothèques, piscines, transports et divers services, ce dispositif a vocation à être étendu à d'autres services de la Ville et d'Angers Loire Métropole (ex : CCAS, services des déchets). Cette nouvelle manière d'envisager le service à l'utilisateur rencontre pourtant de nombreux obstacles, pour l'essentiel culturels. D'autres sont liés à la démarche même qui doit passer d'une logique d'informatisation d'un système existant à la transformation d'un métier, d'un process, dans un but bien identifié : l'amélioration du service rendu aux habitants.

Comme Angers, Trélazé a été labellisée '*Ville Internet*' en 2015 pour diverses initiatives comme le Hall'Numeric@ en collaboration avec www.ma-residence.fr. D'autres communes déploient des services numériques visant à améliorer l'accès des citoyens aux services publics.

Considérant que la résistance aux changements peut s'expliquer par la crainte que **la dématérialisation ne devienne déshumanisante** (ce qui est inévitable quand celle-ci est imposée sans accompagnement ni alternative) et considérant aussi que la dématérialisation doit être assumée par les administrations qui l'imposent aux citoyens, le Conseil de développement avance quelques pistes d'actions pour assurer une continuité et une amélioration de l'accès aux services publics dans les quartiers et les communes du Pôle métropolitain Loire Angers.



Pistes d'actions

- **Former des agents à la médiation numérique pour chaque nouveau service public en ligne**
- **Proposer un numéro vert mutualisé** (communes, intercommunalités, conseil départemental...) **d'assistance dans les démarches administratives**
- **Améliorer la conception / l'ergonomie des sites des administrations locales avec les usagers**
- **Proposer des bornes numériques** (connexion gratuite) **dans les mairies, mairies de quartier, organismes publics avec des médiateurs numériques / 'écrivains numériques'**
Exemple : à Brest, 108 Points d'Accès Publics à Internet (PAPI) dans les lieux accueillant du public



Une autre piste d'action

- **Développer la formation de tous les personnels publics et privés** chargés d'informer et d'accompagner pour l'accès aux droits (au-delà de la formation d'agents à la médiation numérique)
 - Former les agents dans les collectivités qui veulent devenir « Smart city »⁶², afin d'assurer une meilleure compréhension et utilisation des nouveaux outils et usages du numérique, afin qu'ils ne leur soient plus « imposés » mais qu'ils en soient les initiateurs, dans le cadre de démarches collaboratives, qui ne peuvent fonctionner qu'avec des agents ayant une « culture du numérique » ;
 - Former les personnels des organisations proposant un accompagnement à domicile de personnes peu mobiles, afin qu'ils accompagnent les personnes dans l'usage des outils numériques qui leur sont proposés notamment pour leur sécurité et leur santé ;
 - Former des référents numériques dans les CCAS, Missions Locales et autres organisations à vocation sociale, pour accompagner certains usagers dans leurs démarches d'accès au droit ou à l'emploi, dont on sait qu'ils ne pousseront pas la porte d'un Espace Public Numérique ou d'une association, pour être aidés, et donc qu'ils renonceront à leurs droits.

N° 2 Des Espaces Publics Numériques⁶³ nouvelles génération

Le territoire s'est doté de ce type d'espaces⁶⁴ depuis une quinzaine d'années. Constatant l'évolution des besoins, ces cybercentres et autres espaces multimédia repensent aujourd'hui leurs missions. Ils continuent d'être un lieu **où l'on découvre, apprend à choisir et utiliser les outils numériques**. Compte tenu de la progression des usages et des outils numériques dans les vies de chacun, ils ont à assurer non plus une « animation multimédia » mais à assurer une mission de service public de « médiation numérique », tel que défini par l'Etat⁶⁵.

⁶² Cf p. 24-25

⁶³ L'Agence nouvelle des solidarités actives et le Comité interministériel des villes définissent un EPN (espace public numérique) comme étant un lieu « équipé d'ordinateurs connectés à Internet. Un ou plusieurs animateurs accueillent et accompagnent les personnes dans l'apprentissage des outils et usages numériques. C'est aussi un lieu où se développent des projets autour des technologies de l'information et de la communication avec des partenaires multiples ».

⁶⁴ Cf p. 23 - Mise à jour disponible sur <http://annuaire.mediation-numerique.fr/annuaire.html>

⁶⁵ Cf Glossaire

Mais pour répondre aux nouveaux besoins et pour élargir leurs publics, ils doivent élargir leurs missions et devenir des lieux plus ouverts - des lieux d'échanges, de partage, d'expérimentation - entre habitants et porteurs de projets. Ils doivent aussi mêler plusieurs fonctions : de l'accueil d'élèves dans le cadre des Temps d'Activités Périscolaires (TAP) à la mise à disposition d'espace de type Fab Lab⁶⁶. Ils doivent aussi être dotés de professionnels formés (compétences techniques, sociologiques et qualités humaines).

Quelques pistes d'actions

- **Créer un nouveau lieu ouvert sur Angers, centralisé, vitrine d'« Angers, connectée avec ses citoyens »**

Un Tiers-lieu⁶⁷ central, vitrine de la vitalité citoyenne / pendant de la vitalité de l'éco-système « French Tech » devrait être créé. Ce lieu doit être accueillant avec de la musique, des expositions, une bibliothèque, un bar... : place Molière / lien avec projet urbain Berges de Maine ; locaux libres dans Fleur d'eau.

ANGERS ne sera « numérique » que si un Tiers lieu partagé est créé, symbole « végétal et numérique » ouvert à tous... pour qu'Angers soit reconnue aussi de ses habitants comme ville connectée et comme une ville intelligente⁶⁸ (smart city).

Au-delà de ce Tiers-lieu central, il pourrait être encouragé le développement de « Tiers-lieux » sur les territoires.

- **Repenser et renforcer les espaces de médiation numérique existants et en développer de nouveaux, localisés ou itinérants**

La plupart de ces lieux présents sur le territoire se repositionnent actuellement comme des centres de ressources. Ces lieux doivent donc préserver leur objectif principal, celui d'améliorer l'accès et le bon usage des outils numériques pour tous les habitants du territoire, sans discrimination de lieu de domicile, d'âge, ... C'est pour cette raison qu'ils doivent être un lieu proposant un accompagnement ouvert à tous, « non stigmatisant », convivial et à proximité de son domicile, en milieu rural comme dans les quartiers denses des grandes villes de l'agglomération.

Au-delà, ils doivent être au service de la mise en œuvre de la stratégie numérique des territoires des communautés de communes et d'Angers Loire Métropole et assurer les responsabilités publiques essentielles comme⁶⁹:

- Développer la compréhension et le sens critique de la société numérique
- Accompagner certains publics vers l'autonomie dans les usages quotidiens des technologies, services et besoins numériques et, in fine, instaurer l'équité dans l'accès et la compréhension des objets (imprimantes 3D, tablettes...) et interfaces numériques (réseaux sociaux...)
- Revitaliser le lien social à travers plus de partage : espaces de télétravail, d'espaces de type « Fab Lab », « espaces de coworking⁷⁰ », « Repair Café »...
- Mutualiser les bonnes pratiques et savoir-faire en termes de médiation numérique
- Stimuler l'intelligence collective
- Accompagner le changement

⁶⁶ Cf Glossaire

⁶⁷ Ou lieu partagé Cf. annexe.

⁶⁸ Cf Glossaire et page 24

⁶⁹ Ceux préconisés par les participants à un atelier organisé par la Caisse des Dépôts et Consignations en juin 2013.

⁷⁰ Cf Glossaire

Ces espaces sont de plus en plus mobiles et devront continuer à l'être, pour aller au plus près des acteurs qui en ont besoin. Il pourrait être imaginé des espaces mobiles très bien équipés et conviviaux et en évolution constante pour rester adaptés aux besoins. Ces espaces mobiles viendraient utilement se substituer aux permanences proposées dans les mairies par certains Espaces Publics Numériques.

Une mutualisation de certains services, personnels, matériels spécifiques de ces espaces pourra être nécessaire, notamment pour **développer aussi la présence de ces lieux sur le web et les réponses « à distance »**, par des professionnels et/ou bénévoles du territoire, aux besoins d'accompagnement des habitants :

- Ressources en ligne : kit de prise en main de tel ou tel outil, liens vers des ressources présentes sur d'autres sites, ...
- Forum d'échanges : conseil et solutions proposés par des non-geek⁷¹ pour des non-geek (différence avec les forums présents sur le web réservés aux initiés).
- Numéro « vert » anonyme.

Plusieurs niveaux de services et de lieux doivent être envisagés :

- Un maillage en espaces publics numériques – aux horaires d'ouverture variés
- Des cafés de village / de quartiers connectés, épiceries solidaires connectées
- Des bibliothèques/médiathèques dans chaque commune avec point de connexion à Internet et accompagnement par un professionnel ou personnel formé ;
- Des espaces communs inoccupés, comme des locaux de pieds d'immeubles pour inviter les habitants à se réunir à l'occasion d'une actualité, autour d'un équipement et un accès Internet. Ceci pour favoriser l'échange et produire une initiation accompagnée des débutants, si possible avec une démarche d'entraide intergénérationnelle.

- **Développer des formations mutualisées à destination des médiateurs numériques professionnels et bénévoles**

N° 3 Encourager le développement d'initiatives bénévoles d'accompagnement des citoyens à l'utilisation du numérique

Les porteurs de projets bénévoles qui développent en proximité avec des publics ciblés, un accompagnement à l'utilisation du numérique, devraient pouvoir bénéficier d'un soutien et de coopérations avec les espaces publics numériques, les établissements d'enseignement supérieur, les entreprises. Pour les associations à vocation sociale, et plus particulièrement les structures d'accueil et les structures d'insertion, il pourrait être proposé la mise en place de dispositifs d'évaluation des besoins de formations aux usages du numériques, ainsi que le développement de l'Insertion par l'Activité Economique dans les métiers du numérique.

⁷¹ Cf Glossaire

Quelques pistes d'actions

- **Promouvoir les associations proposant un accompagnement aux usages du numérique**
Faire un appel aux associations œuvrant notamment pour l'accompagnement aux usages du numérique pour qu'elles se fassent connaître pour constituer une sorte de répertoire – à noter : difficulté de la mise à jour compte tenu de la durée de vie parfois courte des initiatives et/ou des associations.
- **Relayer, dans la presse et sur les sites Web des collectivités locales, les appels à bénévolat d'associations proposant un accompagnement aux usages du numérique**
- **Susciter des initiatives d'accompagnement aux usages du numérique et d'aide à l'accès matériel aux outils numériques**

Il s'agit d'encourager le développement d'initiatives associatives de proximité, en réponse à des publics ciblés, qui doivent être également encouragées à mutualiser les pratiques d'accompagnement, leurs matériels, ... - Appel à initiatives / bourses à l'initiative, fonds pour :

- **L'accompagnement des habitants en demande et la sensibilisation de ceux qui ne le sont pas** – ex : associations qui proposent des écrivains numériques – Ex d'actions associatives à soutenir : former des écrivains / médiateurs numériques / bénévoles/salariés, ... former les intervenants sociaux (ex : aides à domicile, ...).
- **Le prêt ou la vente de matériels d'occasion** – récupérer les parcs informatiques des administrations. A ce jour, il semble que l'association Arceau soit la seule structure qui recycle et remette en fonctionnement du matériel dans un but social (Exemple d'action d'encouragement qui pourrait être portée par des collectivités : acheter du matériel à l'Arceau et le fournir aux associations).
- **L'accès à la connexion** – via un accès wi-fi dans les locaux associatifs pour ceux qui n'ont pas les moyens d'avoir une connexion, ...

D'autres pistes d'actions

- **Des permanences d'écrivains publics numériques dans les Mairies, Mairies de quartiers, Espaces Publics numériques, cafés connectés, ...**
- **Le développement d'initiatives qui visent à apprendre avec les autres, initiatives dites de « Social Learning », via des applications collaboratives.**

« *Le Social Learning est un mode d'apprentissage collaboratif. Il se définit de façon simple comme un mode d'apprentissage permettant le développement des connaissances, des compétences et des comportements par la connexion aux autres, que ce soient des collaborateurs, des collègues, des conseillers ou des experts, en utilisant des médias numériques synchrones ou asynchrones* »⁷². Le social learning utilise donc les technologies du e-learning tout en les rendant collaboratives. Ce qui permet de réconcilier la formation présentielle et la formation e-learning. Certaines études démontrent en effet que l'un des facteurs de réussite les plus importants dans l'enseignement supérieur est la possibilité qu'ont les étudiants de travailler en groupe, en s'entraînant. Ils obtiennent alors de meilleurs résultats que ceux qui auront travaillé seuls à la bibliothèque.⁷³

⁷² Frédéric Domon, directeur de l'agence SocialLearning

⁷³ Frédéric Domon, directeur de l'agence SocialLearning

- **Une attention particulière portée aux personnes les plus fragiles.**

Les initiatives publiques et privées visant un accompagnement adapté à ces publics devront être encouragées. Exemples :

- Soutien aux structures (centres sociaux, maisons de quartiers...) qui accompagnent les publics les plus modestes, afin qu'elles restent proches des pratiques du numérique.
- Garantir la gratuité des services de médiation numérique pour les populations en difficulté économique.
- Soutien aux initiatives visant à rendre les outils numériques, la domotique à domicile (très onéreuse) accessibles aussi aux personnes âgées modestes et très modestes :
 - . une offre « domotique à domicile » au service de l'autonomie des personnes âgées vivant en zone rurale en s'appuyant sur les CCAS ou CIAS ;
 - . encourager les initiatives des associations s'appuyant sur le lien intergénérationnel dans le domaine de l'apprentissage de la maîtrise des outils numériques⁷⁴.

N° 4 Créer des événements ponctuels ou permanents – 'Angers, tous connectés ?'

Organiser **des évènements grand public autour du numérique** peut permettre **d'améliorer la prise de conscience, la connaissance des outils numériques – notamment des objets connectés – et de promouvoir les pratiques numériques facteurs d'amélioration de la qualité de la vie sur notre territoire** (création d'emplois, amélioration des conditions de travail, de la qualité des services à la population, de la qualité de l'environnement).

Il s'agit de susciter la curiosité des citoyens, de leur montrer l'intérêt des outils numériques, mais aussi de leur donner envie d'en imaginer, d'en tester, de créer Un évènement dédié / des évènements existants (ex : fête du numérique, semaine du numérique ou lundi du numérique) devraient être organisés/développés/renforcés de façon collaborative et mobiliser le plus possible d'acteurs publics et privés du territoire.



Quelques pistes d'actions

- **Des ateliers et activités ludiques**

Ces ateliers pourraient avoir plusieurs visées et plusieurs types de publics : lever les freins à l'utilisation des outils numériques d'aujourd'hui et des objets connectés de demain, sensibiliser aux bonnes pratiques du numérique, sensibiliser aux métiers du numérique, ... Avec des serious games, des outils de social learning, ...

- **Des débats / forums de discussions** (généraux comme thématiques) **pour porteurs de projets professionnels ou associatifs** (ex : agriculture, restauration, commerces, culture, sports, insertion, sciences, arts)

Mobilisant des experts et des témoins d'ici et d'ailleurs, ils pourraient traiter de sujets de fond comme : l'éthique, le droit à la déconnexion, l'impact sur la santé des objets connectés, ... Ils pourraient aussi être ciblés sur des secteurs d'activités – ex : l'agriculture et le numérique, l'horticulture et le numérique, la restauration et le numérique, la culture et le numérique, les

⁷⁴ Exemple : Unis Cité (Rêves et réalise) : <http://www.rslmag.fr/post/2015/06/10/Le-numerique-un-outil-de-solidarite.aspx>

services publics, les démarches administratives et le numérique, le numérique dans le secteur sportif, l'insertion et le numérique, numérique et démocratie, l'open data au service de la création de nouveaux services et d'emplois, ...

Ces débats/forums pourraient être préparés et animés par des professionnels volontaires et bénévoles de ces secteurs, appuyés par des étudiants.

Ils seraient filmés et mis à disposition ensuite sur le site ressource / site commun des Espaces publics numériques du territoire.

Localisés en divers lieux pour atteindre la plus grande diversité et le plus grand nombre de publics : au Quai, dans des bars, à l'Institut Municipal, dans un Tiers-lieu, dans un Espace public numérique, sur la place du Ralliement, au Centre Jean Vilar, ...

- **Inauguration d'une plateforme numérique collaborative, outil de concertation mutualisé à l'échelle du Pôle métropolitain Loire Angers**

Il s'agit de mettre à disposition des citoyens un outil numérique collaboratif qui leur permettrait de s'exprimer, partager pour une participation active à la vie du Pôle métropolitain Loire Angers. Véritable panel social, ce serait le lieu où celui qui le souhaite puisse donner son point de vue, questionner, exposer ses réticences, ses propositions sur un projet d'urbanisme aussi bien que sur une manifestation sportive ou culturelle, donner son ressenti contribuant ainsi à l'évaluation de l'impact d'actions initiées ou soutenues par les collectivités. 2 exemples de dispositifs qui auraient leur place sur ce type de plate-forme :

Exemple 1

La Ville d'Angers a mis en place un dispositif de signalement de dysfonctionnement, dégradation afin de permettre une intervention rapide des services pour y remédier. Ce dispositif aurait sa place sur la plateforme et en serait ainsi optimisé et permettrait la transparence de son fonctionnement et la valorisation de l'action des équipes d'entretien.

Exemple 2

Dans le cadre de l'élaboration du Plan Local d'Urbanisme intercommunal (PLUi), la Communauté de communes du Loir a mis à disposition de ses habitants, une plateforme numérique 'Imaginez votre territoire' pour permettre aux citoyens et acteurs locaux de s'exprimer sur leur territoire et la vision qu'ils en ont. Elle permettra ainsi de croiser les points de vue de chacun.