



**EXAMEN PROFESSIONNEL POUR L'AVANCEMENT AU GRADE DE
SECRETAIRE D'ADMINISTRATION DE CLASSE EXCEPTIONNELLE
DE LA CAISSE DES DEPOTS ET CONSIGNATIONS**

SESSION 2022

14 septembre 2021

L'épreuve d'admissibilité consiste en la rédaction d'une note ou d'un rapport à l'aide d'un dossier à caractère administratif ne pouvant excéder trente pages. Ce dossier peut comporter des graphiques et des données chiffrées (durée : 3 heures – coefficient 1)

Important :

Vous devez écrire uniquement sur la copie d'examen qui vous a été remise et sur les **intercalaires qui vous seront distribués si besoin.**

Si vous utilisez des feuilles intercalaires vous devez inscrire la pagination en haut à droite de chaque feuille et reporter votre numéro de « code à barres ».



Sous peine de nullité, votre copie et vos intercalaires, ne doivent en aucun cas être signés ou comporter un signe distinctif permettant l'identification du candidat (signature, nom, paraphe, initiales, symbole, collage de documents, etc.). Merci de vous reporter aux consignes détaillées qui figurent sur votre table de composition.

Vous devez écrire à l'encre bleue ou noire - pas d'autre couleur - sous peine de nullité car cela peut s'apparenter à un signe distinctif.

Il vous est demandé d'apporter un soin particulier à la présentation de votre copie.

Le dossier contient 29 pages au-delà de la présente page de garde, de la page d'énoncé et celle de la liste des documents (32 pages au total remises à chaque candidat)

SUJET :

Vous êtes en poste au bureau de l'accueil et du séjour au sein de la direction des migrations de la préfecture de X.

À l'issue de sa réunion hebdomadaire avec le préfet, votre directrice vous demande de préparer une note de synthèse sur le schéma national d'accueil des demandeurs d'asile et d'intégration des réfugiés pour 2021-2023.

La région, qui héberge une part conséquente des demandeurs d'asile et dont le territoire est majoritairement rural, est confrontée à une problématique majeure de fracture numérique. Face à la crise sanitaire qui a aggravé la situation, le préfet souhaite renforcer l'accès au numérique auprès des bénéficiaires de la protection internationale tout particulièrement.

Après avoir présenté les principes de ce schéma national, vous exposerez la stratégie nationale du ministère de l'Intérieur visant à lutter contre la fracture numérique.

**Vous veillerez à donner à cette note un caractère synthétique et opérationnel.
Une note de 5 pages maximum est attendue.**

Le dossier contient 31 pages dont une page (page de garde) non numérotée.

Page de garde (non numérotée)

Énoncé du sujet..... page 2

Liste des documents..... page 3

Dossier documentaire..... pages 4 à 32

LISTE DES DOCUMENTS

Document 1	Fracture numérique : l'illectronisme touche 17 % de la population selon l'INSEE Source : Article Vie publique, 13/11/2019 https://www.vie-publique.fr/en-bref/271657-fracture-numerique-lillelectronisme-touche-17-de-la-population	Page 4
Document 2	La fracture numérique n'épargne pas les jeunes Source : Article France culture, 31/05/2020 https://www.franceculture.fr/numerique/la-fracture-numerique-nepargne-pas-les-jeunes	Pages 5 à 7
Document 3	Lauréats de l'appel à projets : lutte contre la fracture numérique touchant les personnes réfugiées Source : Page Délégation interministérielle à l'accueil et à l'intégration des réfugiés, 20/11/2020 https://accueil-integration-refugies.fr/2020/11/20/laureats-de-lappel-a-projets-lutte-contre-la-fracture-numerique-touchant-les-personnes-refugiees/	Pages 8 et 9
Document 4	La fracture numérique et les réfugiés Source : Site de l'Agence des Nations-unies pour les réfugiés https://www.unhcr.org/fr-fr/la-fracture-numerique-et-les-refugies.html	Page 10
Document 5	Schéma national d'accueil des demandeurs d'asile et d'intégration des réfugiés (SNADAR) : édito de la ministre et extrait du schéma. Source : Edito de Marlène SCHIAPPA, la ministre déléguée, chargée de la citoyenneté – le 18/12/2020 https://www.immigration.interieur.gouv.fr/Asile/Schema-national-d-accueil-des-demandeurs-d-asile-et-d-integration-des-refugies-2021-2023	Page 11 à 14
Document 6	Ag. Le 47 engage la bataille contre la fracture numérique Source : La Dépêche, 03/09/2020 https://www.ladepeche.fr/2020/09/03/le-47-engage-la-bataille-contre-la-fracture-numerique-9046973.php	Page 15
Document 7	Quelle inclusion numérique dans les zones rurales ? Source : La Gazette des communes, 19/12/2019 https://www.lagazettedescommunes.com/655530/quelle-inclusion-numerique-dans-les-zones-rurales/	Pages 16 et 17
Document 8	L'illectronisme ne disparaîtra pas d'un coup de tablette magique ! – Synthèse Source : Rapport d'information n° 711 (2019-2020) de M. Raymond VALL, fait au nom de la MI (Mission d'Information) Illectronisme et inclusion numérique, déposé le 17 septembre 2020 https://www.senat.fr/rap/r19-711/r19-711_mono.html	Pages 18 à 22
Document 9	Bordeaux : des formations au numérique contre l'exclusion des défavorisés et des migrants Source : Article Sud Ouest, 18/04/2021 https://www.sudouest.fr/economie/emploi/bordeaux-des-formations-au-numerique-contre-l-exclusion-des-defavorises-et-des-migrants-2194080.php	Page 23
Document 10	Régionales en Nouvelle-Aquitaine : les propositions des candidats pour lutter contre la fracture numérique Source : Article Sud Ouest, 16/06/2021 https://www.sudouest.fr/elections/regionales/regionales-en-nouvelle-aquitaine-les-propositions-des-candidats-pour-lutter-contre-la-fracture-numerique-3787041.php	Page 24 à 25
Document 11	Fiche « inclusion numérique » issue du plan de relance Source : Ministère de l'Economie des Finances et de la Relance https://www.economie.gouv.fr/plan-de-relance/territoires	Page 26 à 27
Document 12	Dossier de presse France Services [extraits] Source : France services 2021 – 15 Avril 2021 https://www.cohesion-territoires.gouv.fr/sites/default/files/2021-04/21063_DP-France-Services_WEB.pdf	Page 28 à 32

Fracture numérique : l'illectronisme touche 17 % de la population selon l'INSEE

Source : Article Vie publique, 13/11/2019

<https://www.vie-publique.fr/en-bref/271657-fracture-numerique-lillelectronisme-touche-17-de-la-population>

Déclarer ses revenus, créer son entreprise, faire une demande de permis... Alors que de plus en plus de démarches administratives se font en ligne, une étude de l'INSEE révèle qu'une part importante de la population française est exclue ou en difficulté avec les usages du numérique.

53 % des personnes âgées de plus de 75 ans n'ont pas accès à Internet depuis leur domicile

Ne pas avoir accès à Internet ou ne pas savoir utiliser les outils numériques représentent un handicap pour près de 17 % de la population française, selon une étude de l'Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE). Cet illettrisme numérique, appelé "illectronisme" touche en particulier les populations les plus fragiles.

Une personne sur six n'utilise pas Internet

En 2019, 15 % de la population n'a pas utilisé Internet au cours de l'année. Ce non-usage est **étroitement lié à la fracture numérique**. Si l'accès à Internet se développe, des inégalités persistent chez les personnes les plus âgées, les personnes moins diplômées et les ménages aux revenus modestes.

Ainsi, une personne de plus de 75 ans sur deux n'a pas d'accès à Internet depuis son domicile (53 %), alors que seuls 2 % des 15-29 ans ne sont pas équipés. C'est également le cas de 34 % des personnes peu ou pas diplômés (contre 3 % des diplômés du supérieur), et de 16 % des ménages les plus modestes (contre 4 % des ménages les plus aisés).

Les personnes vivant seules, en couple sans enfant, ou encore résidant dans les départements d'outre-mer sont également touchées par ce défaut d'équipement.

Plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base

Mais utiliser Internet ne suffit pas pour maîtriser les fondamentaux du numérique. Ainsi, **38 % des usagers apparaissent manquer d'une compétence numérique** dans au moins un de ces domaines : la recherche d'information, la communication, l'utilisation de logiciels et la résolution de problèmes. 2 % ne savent pas utiliser un ordinateur, même s'ils ont l'équipement nécessaire.

Selon l'étude de l'INSEE, la dématérialisation de l'administration accroît le risque de non-recours aux droits et d'exclusion pour les personnes concernées, comme en témoigne le rapport du Défenseur des droits publié en janvier 2019.

Le niveau de compétences numériques en France reste néanmoins semblable à la moyenne européenne.

La fracture numérique n'épargne pas les jeunes

Source : Article France culture, 31/05/2020

<https://www.franceculture.fr/numerique/la-fracture-numerique-nepargne-pas-les-jeunes>

Par Maxime Tellier | 31 mai 2020

Non, les jeunes ne sont pas intuitivement à l'aise avec les technologies numériques, et le confinement a encore permis de le mesurer. Manque d'équipements, de compétences... État des lieux sur une réalité souvent méconnue du grand public.

On les appelle parfois les *"digital native"* mais l'expression est trompeuse, car la génération des *"enfants du numérique"* (c'est la traduction québécoise) n'est pas épargnée par l'illectronisme. Cette forme d'illectronisme des temps modernes touchait 17 % de la population française en 2019 d'après l'Insee, et pas seulement des vieilles personnes en milieu rural. L'âge est un critère bien sûr, avec le niveau de revenu et d'éducation, mais il n'y a pas de profil type et la période du confinement a permis de le constater plus encore.

Un phénomène loin d'être marginal

La pandémie de coronavirus a encore accentué l'importance de maîtriser les outils numériques. Pour faire la classe à la maison, étudier, chercher un emploi, télétravailler, accéder aux services publics ou tout simplement sortir (l'application de sortie dérogatoire et bientôt l'appli StopCovid pour se protéger du virus)... Le gouvernement annonce par ailleurs la dématérialisation de toutes les démarches auprès des services publics en 2022. Or, de nombreux Français sont encore loin du compte. Près de 12 millions sont *"illectroniques"* (en incapacité d'utiliser le numérique dans leur vie courante) d'après l'Insee qui compte aussi 47 % de personnes manquant d'au moins une compétence numérique de base (communiquer *via* une application, chercher une information, utiliser un traitement de texte ou résoudre un problème).

Et les jeunes ne sont pas épargnés, tous milieux sociaux confondus : lors du début du confinement, 70 % des enseignants interrogés par l'association SynLab redoutaient un décrochage scolaire de leurs élèves (du primaire au secondaire). D'après une étude sociologique sur *"l'école à la maison"* durant le confinement, 24,3 % des parents d'origine modeste jugent leur équipement et leur accès Internet insuffisants (contre 17 % des familles plus aisées). Et les chiffres sont encore plus marquants concernant le sentiment de compétence informatique : *"45 % des classes supérieures se sentent tout à fait capables de répondre aux exigences techniques numériques de l'école à la maison, contre seulement 31 % des classes populaires"*. Ce qui fait dans tous les cas **une majorité de gens qui ne se sentent pas au niveau pour accompagner leur enfant. Or, des adultes en difficulté font bien souvent des enfants en difficulté.**

Pour les associations qui travaillent à l'inclusion numérique, **la période du confinement a d'ailleurs permis de détecter de nouveaux publics exclus de ces technologies.** La directrice d'Emmaüs Connect Marie Cohen-Skalli l'explique :

Jusqu'à présent, nous nous adressons surtout aux 16-25 ans, ceux qu'on appelle les Neet [*"not in education, employment or training"*, ni étudiant, ni employé, ni stagiaire] mais nous avons constaté que beaucoup de plus jeunes étaient aussi touchés par cette exclusion. Parce qu'ils n'ont pas d'équipement, pas de connexion ou des parents eux-mêmes éloignés du numérique... Beaucoup de familles sont sous-équipées ou sans connexion et peinent à accompagner leur enfant pour la scolarité en ligne.
Marie Cohen-Skalli, directrice d'Emmaüs Connect.

Avec la fermeture des universités, **une partie des étudiants a décroché également.** À tel point que l'Unef réclame l'annulation des notes inférieures à la moyenne à Panthéon-Sorbonne... L'affaire est devant la justice car la direction de l'université s'y oppose, y voyant une atteinte à la valeur des diplômes. D'après le syndicat étudiant, cette mesure s'impose car *"seuls 73 % des étudiants disposent d'un équipement informatique personnel et que 40 % ne s'estiment pas en mesure de subir des épreuves à distance en un temps réduit"*.

À l'aise avec TikTok, beaucoup moins avec un traitement de texte

Mais l'illectronisme n'est pas qu'une affaire de manque d'équipements. **La question de l'acquisition des compétences est aussi centrale** : dans ce domaine, le secrétaire d'État au Numérique Cédric O. cite une anecdote. Lors de la présentation du baromètre sur la confiance des Français dans le numérique le 24 février à Bercy, il racontait :

Nombre de jeunes savent très bien se servir des réseaux sociaux ou jouer à Fortnite. Mais dès qu'il s'agit de s'inscrire à Pôle Emploi, faire une déclaration d'impôt en ligne, faire un CV ou forwarder un email [transférer], c'est plus compliqué. Cet exemple d'un jeune disant à son conseiller Pôle Emploi qu'il ne savait pas forwarder un email m'est revenu plusieurs fois. *Cédric O., secrétaire d'État au Numérique*

Interrogé sur l'anecdote, un conseiller du secrétaire d'État développe : *"Nous avons régulièrement ces témoignages de la part d'accompagnateurs auprès de certains jeunes et les enquêtes barométriques le montrent bien. Le terme 'digital native' est une construction sociale ; il n'y a d'ailleurs pas un seul type d'exclusion avec des inclus d'un côté et des exclus de l'autre. Il y en a plusieurs. On peut être à l'aise avec certaines technologies et beaucoup moins avec d'autres".*

Le diagnostic est confirmé par les associations. *"On constate que certains jeunes ont un usage récréatif du numérique et qu'il n'y a pas forcément de transfert de compétence vers des usages à visée professionnelle ou d'insertion",* explique Thomas Vandriessche, responsable des solutions numériques chez WeTechCare, association qui travaille à l'inclusion numérique via l'accompagnement des structures au contact des jeunes (et des moins jeunes). *"Ça n'est pas parce qu'on utilise YouTube qu'on sait chercher un emploi en ligne ou écrire un mail de candidature correctement",* complète Thomas, *"il y a donc un besoin d'accompagnement."*

Le mot clef est ici l'employabilité. Un but que poursuit également la Quincaillerie numérique, une structure dédiée à l'inclusion numérique et implantée à Guéret en Creuse depuis 2015. Ce *"tiers-lieu"* (ça n'est ni chez soi, ni le travail) dépend de la communauté d'agglomération et propose des ateliers chaque semaine, du grand débutant au confirmé. Concernant les jeunes, la Quincaillerie s'adresse principalement aux décrocheurs scolaires, en lien avec la Mission locale : *"Nous les sensibilisons à la e-réputation pour bien séparer leur vie personnelle et l'image qu'ils donnent sur les réseaux sociaux",* raconte Kévin Hizembert, coordinateur numérique, *"c'est important vis-à-vis des recruteurs. On leur apprend aussi à se servir de réseaux sociaux professionnels comme LinkedIn ou de créateurs de CV en ligne comme Canva".*

Mais Kévin avance aussi un argument en forme de contrepoint :

Parfois, le problème ne vient pas d'un manque de compétence. Aujourd'hui, il n'est plus nécessaire de maîtriser un traitement de texte pour créer un CV de A à Z car les outils en ligne le font très bien. Mais encore faut-il que les recruteurs de la génération précédente acceptent de recevoir des CV originaux. Ils n'ont tout simplement pas les mêmes codes et ça n'est pas forcément une question d'illectronisme ou de fracture numérique des jeunes... *Kévin Hizembert, coordinateur à la Quincaillerie numérique à Guéret (Creuse)*

Des solutions pour arriver à l'inclusion

Emmaüs Connect, créé en 2013, s'adresse avant tout à ceux qui n'ont pas les moyens d'être accompagnés ailleurs. L'association a ouvert des permanences dans plus d'une dizaine de lieux en France : Paris, Saint-Denis, Antony, Créteil, Lille, Béthune, Roubaix, Strasbourg, Bordeaux, Lyon, Grenoble et Marseille. Les bénéficiaires peuvent y acquérir du matériel ou acheter des connexions mobile et Internet à prix solidaire. L'association propose aussi des ateliers à ceux qui souhaitent apprendre à utiliser un clavier, une souris ou une boîte mail : *"Le numérique est partout, en être exclu est stigmatisant",* remarque Marie Cohen-Skali.

Pendant le confinement, l'association a lancé deux programmes "connexion d'urgence" à destination des jeunes et des publics les plus précaires. Concernant les jeunes, Emmaüs Connect a réussi à distribuer 16 000 tablettes et ordinateurs avec parfois des cartes SIM contenant des recharges en données. Plus de 1 100 jeunes ont aussi été accompagnés pour un suivi et un coaching quotidien en partenariat avec le collectif Mentorat (qui regroupe huit associations spécialisées dans l'accompagnement des jeunes) et la fondation Break Poverty. *"Ce nouveau réseau associatif nous a permis de détecter de nouveaux publics éloignés du numérique et que nous voulons continuer d'aider",* ajoute la directrice d'Emmaüs Connect.

De son côté, WeTechCare a proposé plus de 250 sessions de formation en ligne, des webinaires, aux structures qu'elle accompagne. *"Nous avons eu plus de 450 inscrits",* précise Thomas Vandriessche, *"nous avons continué notre travail auprès des structures locales : écoles de la deuxième chance, centres*

EPIDE, Missions locales... Continuer nos actions de formation auprès des conseillers de ces structures." WeTechCare propose aussi un site Internet utilisé en atelier avec les jeunes pour les familiariser avec la recherche d'emploi en ligne : CLICNJOB. Car le numérique peut aussi être une solution pour améliorer l'inclusion, notamment grâce au "Déclic", une nouvelle plateforme qui met en relation des cadres et salariés avec des jeunes dans une relation de type parrainage ou mentorat. La mise en relation est très rapide via Facebook Messenger.

À Guéret, la Quincaillerie numérique propose aussi des ateliers destinés aux grands débutants mais **le tiers-lieu offre également des formations de haut-niveau car la structure appartient aux réseaux des "FabLab"** (laboratoire fabuleux) avec de l'impression 3D, de la découpe laser, de la broderie numérique et de la domotique. La structure ne se résume pas à des formations à "l'informatique pour les nuls" et peut même ouvrir des horizons à des jeunes en quête de formation.

Quant aux pouvoirs publics, ils financent la plupart de ces structures via le pass numérique lancé en 2019. Doté de dix millions d'euros en phase de test la première année, le dispositif grimpe à trente millions en 2020, financé à parts égales par l'État et les collectivités. Les jeunes peuvent demander des coupons auprès des structures qui les accompagnent : un coupon comporte cinq chèques de dix euros. *"On espère aller bien au-delà de 30 millions d'euros, par la participation de certains opérateurs comme Pôle emploi, ou des entreprises privées"*, lançait Cédric O. en février.

Lauréats de l'appel à projets : lutte contre la fracture numérique touchant les personnes réfugiées

Source : Page Délégation interministérielle à l'accueil et à l'intégration des réfugiés, 20/11/2020

<https://accueil-integration-refugies.fr/2020/11/20/laureats-de-lappel-a-projets-lutte-contre-la-fracture-numerique-touchant-les-personnes-refugiees/>

Actualités, Appels à projets | 20 novembre 2020

L'appel à projets de lutte contre la fracture numérique touchant les personnes réfugiées a pris fin le 28 octobre dernier. Début novembre, le comité de sélection s'est réuni afin d'identifier les lauréats.

Les lauréats

Sur 37 dossiers reçus à la clôture de l'appel à projets, 11 ont été retenus

La délégation interministérielle à l'accueil et à l'intégration des réfugiés (Diair) en finance 7 et la direction de l'intégration et de l'accès à la nationalité (DIAN) du ministère de l'Intérieur 4, pour un montant total avoisinant les 500 000 €.

Lauréats financés par la Diair

- **Emmaüs Connect**

Le projet porté par Emmaüs Connect, au niveau national, donnera accès à Internet à 1 000 personnes réfugiées, il permettra d'en équiper 250 en matériel numérique à prix solidaire grâce à la plateforme lacollecte.tech. Pour les accompagner dans la prise en main de l'outil, des travailleurs sociaux en centre provisoire d'hébergement (CPH) seront formés et un parcours personnalisé sera proposé aux personnes réfugiées.

- **Entraide Pierre-Valdo**

Le projet NUM'R propose une offre d'ordinateurs portables à tarif solidaire à 150 personnes réfugiées dans 3 régions. Des jeunes en Service civique seront mobilisés pour les former et animer des ateliers de médiation numérique.

- **Croix-Rouge française**

La Croix-Rouge française porte un projet expérimental afin de proposer des formations et définir un processus d'équipement en matériel numérique en vue d'essaimage national. Les bénéficiaires-test disposeront de smartphones, d'une connexion Internet et de formations qui permettront d'identifier les bonnes pratiques et d'améliorer les contenus pédagogiques.

- **Coallia**

Le projet "Pouvoir d'agir" porté par Coallia donne à la médiation numérique toute sa place au sein de l'accompagnement global des personnes réfugiées. 233 personnes bénéficieront d'une mise à disposition d'équipement, d'un accès à une connexion Internet de qualité et d'un accompagnement adapté. Coconstruit avec des bénéficiaires-témoins, ce projet permettra de produire un plan d'essaimage national.

- **Unis-Cité**

En lien avec le programme national Volont'R, Unis-Cité propose de renforcer l'autonomie numérique de 600 personnes réfugiées via des binômes mixtes de volontaires en service civique (français et réfugiés). Une centaine d'ateliers collectifs d'autonomisation numérique viendront compléter des rendez-vous individuels.

- **France Terre D'Asile**

Le projet PAC consiste à équiper en accès Internet sécurisé 45 % des structures gérées par France Terre d'Asile. Ce projet participe ainsi à prévenir l'illectronisme et à faciliter l'immersion dans l'univers numérique des personnes réfugiées à travers l'accompagnement global et personnalisé proposé dans chaque établissement.

- **Groupe SOS**

Le projet “Numerik’air 77” développé par le Groupe SOS favorisera une autonomisation d’une centaine de personnes réfugiées sur le numérique. Pour cela il s’appuiera sur le projet existant Air 77 accès sur l’apprentissage du français et l’insertion professionnelle. En Seine-et-Marne, des cours seront mis en place, associés à des offres de tablettes reconditionnées à prix solidaire.

Lauréats financés par la DIAN

- **Simplon**

Le projet “AlphaClic” propose à un public étranger primo-arrivant, dont des personnes bénéficiaires de la protection internationale, une formation courte portant sur les compétences numériques de base devant mener à l’autonomie numérique dans les domaines de l’accès aux droits, de la recherche et de l’exercice de l’emploi et du maintien du lien avec les proches. La formation technique dispensée, construite pour un public de niveau A1 est couplée avec une formation linguistique à objectif spécifique.

- **Union régionale de fédération des œuvres laïques d’Auvergne-Rhône-Alpes**

« Équiper et former pour lutter contre la fracture numérique touchant les personnes réfugiées », est un projet expérimental de dimension interrégionale (Auvergne Rhône-Alpes, Bourgogne Franche-Comté, Pays de la Loire). Un axe portera sur la création des lieux de médiation numérique (Hub), l’autre sur la formation en ligne pour les aidants (travailleurs sociaux, médiateurs) afin de mieux accompagner le public cible.

- **Groupe de Recherche et de réalisations pour le Développement Rural**

Le projet « Travail, Intégration, Connexion – TIC : lutte contre la fracture numérique pour l’accès aux droits et à l’emploi des réfugiés et des primo-arrivants » consiste, en régions Normandie, Île-de-France et Hauts-de-France, à proposer des activités de découverte du numérique et d’appropriation des démarches numériques d’accès aux droits (impôts, sécurité sociale, pôle emploi) aux étrangers primo-arrivants.

- **SINGA**

Le projet “Faciliter l’inclusion socioprofessionnelle des personnes bénéficiaires de la protection internationale (et non BPI) par l’emploi ou l’entrepreneuriat grâce à l’autonomisation *via* la formation aux outils numériques” propose une formation digitale et commune sur tout le territoire et d’autre part, une mise en pratique opérationnelle d’accompagnement *via* des modules animés par l’association à Paris, Lille, Lyon, Nantes à destination des bénéficiaires en formation à l’entrepreneuriat ou à l’emploi.

Stratégie de lutte contre la fracture numérique

Cet appel à projets a été lancé par la Diar dans le cadre de sa stratégie de lutte contre la fracture numérique des personnes réfugiées.

Dans un esprit de coconstruction, la Diar s’est appuyée pendant l’été sur son laboratoire d’innovation publique, le Lab’r, pour élaborer, en lien avec ses partenaires institutionnels et associatifs, cette stratégie.

Cette démarche a abouti sur une stratégie ambitieuse d’inclusion numérique à destination des personnes réfugiées, déployée autour de 4 axes :

- Étudier les usages pour mieux comprendre les besoins des personnes réfugiées
- Améliorer l’accès au matériel informatique
- Améliorer la connectivité des personnes réfugiées
- Former au numérique le plus grand nombre

La fracture numérique et les réfugiés

Source : Site de l'Agence des Nations-Unies pour les réfugiés

<https://www.unhcr.org/fr-fr/la-fracture-numerique-et-les-refugies.html>

La révolution numérique transforme le monde, mais les réfugiés sont souvent laissés pour compte. Aujourd'hui, des dizaines de millions de personnes déplacées de force vivent sans connexion Internet et mobile fiable. Vivre hors ligne signifie que le contact et la communication avec leurs proches sont difficiles et souvent impossibles.

Sans accès à des informations à jour sur leur pays d'origine ainsi que leur pays d'asile, les réfugiés peuvent difficilement accéder aux services de base tels que la santé et l'éducation ou prendre des décisions éclairées sur la manière de commencer à améliorer leur vie.

Un manque de connectivité limite la capacité des communautés de réfugiés à s'organiser et à s'autonomiser, coupant ainsi la voie de l'autosuffisance. Mais cela limite également les innovations en termes d'aide humanitaire, pourtant plus nécessaire que jamais.

Grâce à des partenariats créatifs et à des investissements intelligents, le HCR vise à garantir que tous les réfugiés, et les communautés qui les accueillent, soient connectés aux réseaux mobiles et à Internet afin qu'ils puissent tirer parti de ces technologies pour améliorer leur vie. Les partenariats sont essentiels – entre les réfugiés et les communautés d'accueil, et entre les gouvernements, la société civile et le secteur privé. En particulier, le HCR cherche à établir des partenariats solides et multidimensionnels avec les secteurs des nouvelles technologies et des télécommunications pour faire en sorte que les réfugiés puissent bénéficier, eux aussi, de la révolution numérique.

Schéma national d'accueil des demandeurs d'asile et d'intégration des réfugiés (SNADAR) : édito de la ministre et extrait du schéma.

Source : Edito de Marlène SCHIAPPA, la ministre déléguée, chargée de la citoyenneté – le 18/12/2020

<https://www.immigration.interieur.gouv.fr/Asile/Schema-national-d-accueil-des-demandeurs-d-asile-et-d-integration-des-refugies-2021-2023>

Édito ministre sur le schéma national d'accueil des demandeurs d'asile et d'intégration des réfugiés (SNADAR)

Depuis 2015, la France comme toute l'Europe ont dû faire face à une augmentation rapide et continue de la demande d'asile. Dans l'urgence, notre dispositif d'accueil des demandeurs d'asile a dû s'adapter pour enregistrer le plus rapidement possible les nouveaux arrivants et en héberger le maximum. En 2019, près de 178 000 personnes ont demandé l'asile en France (réexamens compris). Ce chiffre jamais atteint en France a fait de notre pays la deuxième destination d'accueil en Europe. La réduction ponctuelle de la demande d'asile enregistrée en 2020 dans le contexte de crise sanitaire ne peut masquer la permanence de ce dynamisme.

Ceux qui rentrent en Europe, hommes et femmes, viennent de tous les pays. Ils viennent de Syrie, d'Afghanistan, du Venezuela, de Colombie, de Turquie, de la Corne de l'Afrique, comme du monde indo-pakistanaï. Ils viennent aussi des anciens pays de l'Est. Certains arrivent à l'issue de longs parcours parfois au péril de leur vie. D'autres viennent en France après avoir cru à la possibilité d'une protection auprès d'un autre pays d'Europe.

Des actions ont été engagées pour faire face à cette urgence, certaines ont été transitoires, comme les centres d'accueil et d'orientation qui nous ont permis de mettre un terme à la grande ampleur de la lande de Calais. D'autres s'inscrivent dans une politique de longue durée qui traduit la volonté de la France d'honorer ses engagements. Le nombre de places financées au sein du dispositif national d'accueil des demandeurs d'asile a plus que doublé en moins de cinq ans pour atteindre 107 000 places pour les réfugiés franciliens. Un programme spécifique sera conçu pour l'outre-mer, où les tensions pesant sur l'hébergement et l'habitat sont importantes.

Cette réponse est essentielle. Afin de renforcer son efficacité, il nous faut rendre plus fluide l'hébergement au sein des structures d'accueil qui n'ont pas vocation à constituer une solution d'accueil de long terme. Des efforts continus sont engagés pour réduire les délais d'examen de la demande d'asile. Mais il nous faut aussi mieux organiser la solidarité territoriale en mettant un terme au fait que près de la moitié des demandes d'asile enregistrées en France l'est dans la seule région d'Île-de-France. C'est cette concentration de la demande qui participe de constitution de campements insalubres sur la voie publique et qui conduit des publics relevant de l'asile vers l'hébergement d'urgence généraliste, ce qui n'est pas sa vocation.

Dans ce contexte, le programme du gouvernement est clair : mieux héberger, mieux accompagner et prendre en charge chacun en fonction de sa situation administrative.

Le dispositif d'orientation régionale directive des demandeurs d'asile, qui sera déployé en métropole à compter de janvier 2021, doit y contribuer, en luttant contre la concentration de la demande d'asile en Île-de-France.

Extrait du SNADAR : Point1c, (Schéma National d'Accueil des Demandeurs d'Asile et d'intégration des Réfugiés) Mieux accompagner tout au long du parcours les demandeurs d'asile et les bénéficiaires de la protection internationale

L'objectif de l'ensemble des acteurs du système de l'asile demeure celui d'une prise en charge de tous les demandeurs d'asile et des réfugiés avec la garantie d'un accès aux prestations dédiées (hébergement, allocation, accompagnement administratif et aux droits sociaux) tout au long du parcours : du pré-accueil jusqu'à l'accompagnement en sortie de DNA.

Depuis 2018, la politique globale d'accompagnement des demandeurs d'asile et des réfugiés s'est progressivement consolidée autour de l'accès aux droits et de la prise en compte des vulnérabilités.

Cette stratégie d'accompagnement comme facteur de réussite du parcours d'asile et d'intégration constitue le deuxième axe qui devra mobiliser l'ensemble des acteurs de l'asile dans le cadre de la mise en œuvre du présent schéma.

► Renforcer la coordination des acteurs pour une prise en charge plus harmonisée

Notre objectif collectif doit être d'offrir le même niveau de prestation d'accueil et d'accompagnement à tous les demandeurs d'asile hébergés, à situation administrative équivalente, sur l'ensemble du territoire. Avec la création des CAES et l'unification des dispositifs d'urgence ad-hoc développés en réponse à la crise migratoire, l'architecture du parc a commencé à être simplifiée.

Le recours aux nuitées hôtelières, qui ne permettent pas un accompagnement satisfaisant, a vocation à être réduit en 2021 - 2023 au bénéfice d'un hébergement adapté. Un groupe de travail portant sur les modalités d'accompagnement dans ce cadre sera créé début 2021.

De plus, certains demandeurs d'asile et réfugiés ne peuvent aujourd'hui bénéficier d'une solution adaptée à leur situation faute d'un meilleur repérage. La circulaire du 4 juillet 2018 relative à la coopération et à l'échange d'informations entre les services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO) et l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII) rappelle les outils disponibles pour mieux identifier ces publics. Après un an de mise en œuvre, si tous les départements transmettent désormais leurs données, ces transmissions demeurent insuffisantes et hétérogènes, en particulier en Ile-de-France : seulement 2 204 personnes relevant de l'asile ont été recensées depuis le 1er octobre 2019 dans les structures d'hébergement d'urgence généraliste.

La refonte du système d'information des SIAO et une remobilisation des acteurs concernés devra favoriser en 2021 une mise en œuvre plus effective de ces dispositions en vue d'une connaissance partagée des publics entre les acteurs de la chaîne de l'asile et de l'hébergement généraliste.

► Faciliter l'accès aux droits

L'accès effectif aux droits pendant toute la procédure est indispensable pour éviter les ruptures de parcours. La problématique des délais d'accès aux droits (formations linguistiques du contrat d'intégration républicain (CIR), obtention/ renouvellement des récépissés de titre de séjour et renouvellement, etc.) et la fluidité de l'information constituent des priorités d'action. Des voies d'amélioration sont d'ores et déjà explorées pour moderniser, simplifier et améliorer cet accès tout au long du parcours pour :

- les procédures d'affiliation à la protection santé (dématérialiser l'affiliation des demandeurs d'asile à la protection universelle maladie Puma et à la complémentaire santé) ;
- l'ouverture des droits sociaux (simplifier les pièces justificatives et le calcul des droits notamment du revenu de solidarité active - RSA) ;
- la délivrance des titres de séjour (dématérialiser la demande de titre de séjour et l'attestation de demande) ;
- la réduction des délais d'accès aux formations linguistiques et civiques du contrat d'intégration républicain (CIR).

Réalisée par les structures de première accueil des demandeurs d'asile (SPADA), la mission d'accompagnement administratif et social individualisé des bénéficiaires de la protection internationale non pris en charge par un dispositif dédié **(3)** se renforcera en 2021. Des mesures de simplification juridiques sont prises par le ministère de la santé pour faciliter l'ouverture des prestations familiales. Un décret précisera les justificatifs nécessaires : attestation familiale, décision de protection et réunification familiale pour les fratries lorsque seuls les enfants bénéficient du statut.

(3) La prestation C s'adresse aux bénéficiaires de la protection internationale qui n'ont pu être hébergés en CADA ou pris en charge dans le cadre des projets d'insertion des réfugiés de type HOPE, ACCELAIR, RELOREF, REINSTALLATION, etc.

L'échange de bonnes pratiques favorisant une meilleure articulation avec le droit commun sera encouragé : en Bretagne, au centre communal d'action social (CCAS) de Rennes un poste de référent a été spécialisé pour le public réfugié. Sous l'égide de la DIAIR, 11 contrats territoriaux d'accueil et d'intégration des réfugiés ont d'ores et déjà été signés et cinq nouveaux contrats devraient être finalisés en 2021.

Le prochain marché SPADA tiendra compte du rééquilibrage territorial des flux résultant de l'orientation régionale, avec un renforcement du dispositif d'accompagnement dans les régions accueillant davantage de demandeurs d'asile.

En lien avec le ministère de l'intérieur, la DIAIR a élaboré un plan national de lutte contre la fracture numérique à destination des bénéficiaires de la protection internationale. La crise sanitaire a exacerbé les difficultés auxquelles sont confrontées les personnes réfugiées dans un environnement où le numérique est omniprésent : lien social, démarches administratives, recherche d'emploi, apprentissage en ligne, etc. Une trentaine de partenaires ont été mobilisés pour co-construire une stratégie de lutte contre la fracture numérique autour de 4 axes : comprendre les usages, faciliter l'accès au matériel informatique, améliorer la connectivité et former les personnes réfugiées et leurs aidants. Un appel à projets a été lancé en octobre 2020 et 11 lauréats seront financés conjointement par le ministère de l'intérieur et la DIAIR (4). Les actions vont pouvoir se mettre en place dès la fin de l'année et être pleinement effectives en 2021. C'est le début d'un dialogue nourri pour faire du numérique un média inclusif.

La stratégie nationale d'accès au numérique portée par la DIAIR sera déployée en 2021.

Un groupe de travail dédié au numérique associant l'ensemble des parties prenantes pour étendre ces initiatives aux demandeurs d'asile sera lancé en début d'année prochaine.

► **Repérer précocement et renforcer la prise en charge des vulnérabilités**

La détection, la prise en charge des vulnérabilités et l'accès effectif aux soins des demandeurs d'asile et des réfugiés est une préoccupation partagée par les différents services de l'Etat. Le présent schéma a vocation à s'articuler avec le « Plan vulnérabilités » pour une meilleure prise en compte des vulnérabilités des demandeurs d'asile et des réfugiés tout au long de leur parcours.

Face à une plus forte prégnance des profils vulnérables depuis la crise migratoire parmi les demandeurs d'asile et les réfugiés, le ministère de l'intérieur a initié depuis 2018 des travaux en lien avec l'OFPRA, l'OFII, la DGS, la DGCS, la MIPROF et la DILCRAH et les associations ayant permis de finaliser un plan d'actions qui prévoit notamment : la formation de l'ensemble des acteurs de la chaîne de l'asile au repérage précoce des vulnérabilités, incluant notamment un programme de formation des travailleurs sociaux du DNA ; la création de places d'hébergement spécialisées (300 places pour les femmes en danger, 200 places pour les demandeurs LGBTI) ou encore la mise en œuvre sur les territoires du parcours santé migrant en cours de déploiement par les ARS.

Le plan d'actions pour la prise en charge des demandeurs d'asile et bénéficiaires de la protection les plus vulnérables sera publié en janvier 2021 et guidera les actions menées conjointement par les services de l'Etat et les opérateurs pour les années à venir.

Pour prendre en compte les freins en matière d'accès aux soins (méconnaissance du système de soins, maîtrise limitée de la langue), sous l'égide de l'OFII un « rendez-vous santé » sera expérimenté en 2021 et proposé sur une base volontaire à tous les demandeurs d'asile dès l'enregistrement de leur demande d'asile. Il pourrait inclure : un bilan clinique, le dépistage de la tuberculose, des maladies infectieuses (Hépatites B et C) et du VIH, le contrôle des vaccinations ainsi qu'un dépistage des troubles de santé mentale.

Un « rendez-vous santé » sera expérimenté dans trois régions à Marseille, Strasbourg et Toulouse au deuxième semestre 2021 pour une durée de 6 mois.

(4) <https://accueil-integration-refugies.fr/2020/11/20/laureats-de-lappel-a-projets-lutte-contre-la-fracture-numeriquetouchant-les-personnes-refugiees/>

► Conforter la politique d'intégration et partager ses résultats

Au-delà des efforts de mobilisation de logements (cf. supra), les dispositifs d'insertion professionnelle doivent être intensifiés avec la fixation de nouveaux objectifs. Pour permettre une intégration réussie, les programmes d'intégration professionnelle de type HOPE ou ACCELAIR proposant un accompagnement global ont vocation à être déployés dans l'ensemble des régions en élargissant à la fois la gamme des métiers en tension ciblés (en particulier à destination des femmes) et en promouvant l'apprentissage en particulier pour le public jeune (-25 ans).

En 2021, 1 500 jeunes réfugiés seront formés dans le cadre d'un parcours HOPE, conformément à l'engagement du Président de la République.

Afin de mesurer l'efficacité et la pertinence de la politique d'intégration mise en œuvre dans le cadre de la stratégie nationale, une évaluation a été lancée en 2020 dans le cadre d'une démarche plus globale d'évaluation du comité interministériel à l'intégration (CII). Pour les bénéficiaires de la protection internationale, une mission d'audit et de conseil a été confiée à un cabinet portant sur trois volets : l'accès aux droits, l'accès au logement et l'accès à l'emploi. Les premiers résultats seront communiqués à l'été 2021. Cette évaluation sera complétée par l'étude pilotée conjointement avec la DARES sur l'intégration professionnelle des réfugiés dans le cadre des dispositifs financés au titre du plan d'investissement dans les compétences (PIC) du ministère du travail (60 projets – 50M€ - 30 000 bénéficiaires).

La DGEF partagera avec l'ensemble des parties prenantes les résultats de la démarche d'évaluation en cours dans le courant de l'année 2021. Ces travaux devront déboucher sur un plan d'actions en matière d'intégration des bénéficiaires de la protection internationale.

Agen. Le 47 engage la bataille contre la fracture numérique

Source : La Dépêche, 03/09/2020

<https://www.ladepeche.fr/2020/09/03/le-47-engage-la-bataille-contre-la-fracture-numerique-9046973.php>

Les partenaires du réseau pour lutter contre la fracture numérique réunis hier dans le jardin du Campus Numérique 47 à Agen Photo CD47

Innovation - High Tech, Economie, Lot-et-Garonne

Publié le 03/09/2020 à 05:10, mis à jour à 08:48

La rentrée scolaire est inspirante pour les élus et les représentants de l'Etat, qui plus est quand ils sont accueillis dans l'amphithéâtre de l'ancienne école normale qui formait les instituteurs lot-et-garonnais sur Agen, reconvertie depuis quelques années en Campus Numérique par le Département. Hier matin, avant de lancer "déClic47", le réseau départemental qui doit à terme venir en aide aux Lot-et-Garonnais touchés par la fracture numérique, la présidente du conseil départemental de Lot-et-Garonne, Sophie Borderie, est allée réviser ses fables de La Fontaine, en particulier celle sur "Le vieillard et ses enfants", pour tirer une citation bienvenue : "Toute puissance est faible à moins que d'être unie".

La puissance numérique, le prédécesseur de Sophie Borderie, Pierre Camani, a rappelé que le Lot-et-Garonne se l'était offerte par le biais du vaste plan de développement des infrastructures qu'il a mis sur pied avec l'aide du Syndicat mixte Lot-et-Garonne numérique. Elles se concrétiseront lorsque le département sera entièrement couvert par la fibre optique, normalement en 2024. Si les outils sont déjà là, ou en passe de l'être à court terme, encore faut-il que tout le monde sache s'en servir. C'est là que le bât blesse. Avant de rappeler que le président de la République avait fixé la fin de son mandat, c'est-à-dire 2022, pour la dématérialisation des actes administratifs, la préfète de Lot-et-Garonne, Béatrice Lagarde, a surtout rappelé qu'en France plus de 13 millions de personnes restaient éloignées du numérique.

Les publics concernés

Sophie Borderie d'égrener la typologie des publics concernés par cette fracture numérique : "Les personnes âgées, les non-diplômés, ceux ayant des revenus modestes ou encore les personnes vivant seules..." Pour tenter de remédier au mieux à ce problème, le Département a réuni à ses côtés 14 partenaires (*). "Ils seront chargés, chacun à leur niveau, de détecter les besoins et d'orienter les personnes vers les personnes qui peuvent les aider", a détaillé Christine Gonzato-Roques, vice-présidente du conseil départemental en charge du développement social.

Le nerf de la guerre de ce réseau pour mieux accompagner les usagers dans leurs démarches administratives en ligne sera la formation proposée aux "aidants numériques" (lire ci-contre). Une boîte à outils répertoriant notamment les acteurs de l'inclusion numérique. On rappellera enfin que, depuis cet été, le Lot-et-Garonne expérimente l'opération "Pass Numérique" financée par l'Etat, le Département et la Région. Elle permet aux personnes éloignées du numérique d'obtenir un chèque leur permettant d'accéder à un accompagnement. Pour l'heure, 150 "Pass Numérique" ont déjà été distribués par le Département et 200 par la Caf de Lot-et-Garonne.

(*) Voici les 14 partenaires qui ont rejoint le réseau départemental pour faciliter la vie numérique déClic47 : CAF, MSA, CPAM de Lot-et-Garonne, Pôle Emploi, CARSAT Aquitaine, CNSA, Fondation Orange, La Poste, SNCF, Mutualité Française de Lot-et-Garonne, Cap Emploi-ASDPSR 47, Mission locale Moyenne Garonne, Mission locale de l'Agenais, de l'Albret et du Confluent, Mission locale du Pays Villeneuvois.

Baptiste Gay

Quelle inclusion numérique dans les zones rurales ?

Source : La Gazette des communes, 19/12/2019

<https://www.lagazettedescommunes.com/655530/quelle-inclusion-numerique-dans-les-zones-rurales/>

Publié le 19/12/2019 • Par Léna Jabre • dans : Réponses ministérielles, Réponses ministérielles

Ma Gazette

Réponse du ministère de la cohésion des territoires et relations avec les collectivités territoriales : Lancé en 2013, le Plan France Très Haut Débit vise à garantir à tous les Français un accès à internet très haut débit (> 30 Mbit/s) à l'horizon 2022. Le Plan repose sur deux composantes : les réseaux déployés par les opérateurs privés sur leurs ressources propres, et les réseaux d'initiative publique déployés sous la responsabilité des collectivités territoriales, cofinancés par l'État à hauteur de 3,3 milliards d'euros.

Aujourd'hui, la totalité des départements, métropolitains comme d'outre-mer, ont structuré et planifié leur projet de déploiement, et la plupart d'entre eux sont entrés dans une phase opérationnelle, qui comprend des phases d'études préalables antérieures aux premiers déploiements physiques des réseaux.

L'ensemble des financements de l'État est d'ores et déjà engagé sur les projets de réseau d'initiative publique (RIP) des collectivités. 70 % de ces réseaux ont déjà sécurisé le financement de la généralisation du déploiement de la fibre optique sur la totalité de leur territoire dans le cadre de l'enveloppe financière de 3,3 milliards d'euros mise à leur disposition par l'État.

Lors de la Conférence nationale des territoires du 17 juillet 2017, le Président de la République a fixé un objectif intermédiaire ambitieux : garantir l'accès de tous les Français au bon haut débit (> 8 Mbit/s) d'ici 2020. 6 % des foyers ne bénéficieront en effet pas de bon haut débit par les réseaux filaires à cette échéance, dans des territoires majoritairement ruraux. Le Gouvernement propose donc un soutien financier aux particuliers concernés allant jusqu'à 150 euros pour l'installation d'équipements de réception d'internet par satellite ou par les réseaux hertziens terrestres.

Ce dispositif « Cohésion numérique des territoires », doté de 100 millions d'euros, permettra de soutenir directement l'équipement des utilisateurs. Le 22 mars 2019, le dispositif « Cohésion numérique des territoires » a été lancé à l'occasion du déplacement du Premier ministre dans le Gers sur le numérique. En ce qui concerne le mobile, le Gouvernement, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) et les opérateurs sont parvenus en janvier 2018 à un accord historique, le « New Deal » mobile, qui vise à généraliser la couverture mobile de qualité pour l'ensemble des Français, afin de résorber les « zones blanches ».

Pour la première fois, l'État a fait le choix de prioriser l'objectif d'aménagement du territoire dans les critères d'attribution des fréquences mobiles et mobilise son patrimoine, les fréquences, au service d'une extension et d'une amélioration de la couverture mobile des territoires. Les opérateurs se sont notamment engagés à étendre la couverture mobile à des zones non ou mal couvertes, et ont l'obligation de couvrir 5 000 nouveaux sites chacun (dont certains pourront être mutualisés), identifiés par les collectivités territoriales à un rythme de 600 à 800 sites par an.

Ce dispositif de couverture ciblée repose sur l'action d'équipes-projets locales, rassemblant le préfet et l'ensemble des collectivités publiques concernées, qui ont pour mission d'identifier les zones prioritaires à équiper et de faciliter la mise en œuvre des déploiements par les opérateurs sur le terrain. En 2018, ce dispositif a permis d'identifier 600 sites mobile à construire, tandis que 700 feront l'objet d'un arrêté en 2019. 207 premiers sites mobiles ont déjà été identifiés pour 2019, et ont fait l'objet d'un arrêté signé par le Premier ministre le 22 mars.

Dans le domaine de l'inclusion numérique, le Gouvernement agit également en faveur de la facilitation de l'accès aux procédures dématérialisées comme à l'ensemble des services numériques, notamment pour les Français résidant en zones rurales éloignés du numérique. Le Gouvernement ambitionne de faire de

la France une société numérique performante et humaine, en accompagnant la montée en compétences numériques des Français. L'action de l'État en la matière vise à garantir l'égalité des territoires et des citoyens face au numérique.

Dans cette perspective, la stratégie nationale pour un numérique inclusif prévoit de former les Français aux outils numériques, notamment par le biais du Pass Numérique, un dispositif permettant aux personnes éloignées du numérique d'accéder, dans des lieux préalablement qualifiés et référencés, à des services d'accompagnement dédiés.

Cette stratégie prévoit également d'outiller les aidants (travailleurs sociaux, bénévoles, agents publics), de fédérer, organiser et faire monter en gamme les acteurs de la médiation numérique (environ 6 000 structures existantes en France), et de soutenir le déploiement d'actions locales conduites par les collectivités territoriales. L'ensemble de ces initiatives sont menées dans le cadre d'une coalition de toutes les parties prenantes (État, collectivités locales, opérateurs de service, entreprises, acteurs de terrain).

L'État accompagne les territoires dans la mise en place de politiques publiques numériques. Pour cela, il met à disposition des collectivités un kit pour l'élaboration de stratégies numériques qui agrège des orientations nationales, des outils et des bonnes pratiques (territoires.societenumerique.gouv.fr).

De plus, la mise en œuvre du Label "Territoire d'actions pour un numérique Inclusif" avec 10 territoires (département, région, communauté d'agglomération) vise à soutenir l'élaboration de stratégies numériques locales.

Le lancement des Hubs de médiation numérique, en partenariat avec la Banque des territoires, vise également à mieux coordonner l'action des aidants numériques sur un même territoire. Ceux-ci associent acteurs publics, privés et associatifs, et les mettent en réseau afin de créer de nouvelles offres de médiation. L'ensemble de ces éléments témoigne donc de la pleine mobilisation du Gouvernement en faveur de la lutte contre la fracture numérique, aussi bien du point de vue des infrastructures que de l'inclusion numérique.

L'illectronisme ne disparaîtra pas d'un coup de tablette magique ! – Synthèse [extrait de 5 pages]

Source : Rapport d'information n°711 (2019-2020) de M. Raymond VALL, fait au nom de la MI (Mission d'Information) Illectronisme et inclusion numérique, déposé le 17 septembre 2020

https://www.senat.fr/rap/r19-711/r19-711_mono.html Une fracture numérique sociale et générationnelle, un handicap dans une société toujours plus numérisée

Une fracture numérique sociale et générationnelle, un handicap dans une société toujours plus numérisée

Le numérique est porteur de promesses d'amélioration de la qualité de vie, d'inclusion sociale, d'augmentation des connaissances et des capacités en chacun. Il est aujourd'hui synonyme de progrès pour tous.

Pourtant, **14 millions de Français ne maîtrisent pas le numérique et près d'un Français sur deux n'est pas à l'aise**. Si la France est dans la moyenne européenne, la situation n'est pas satisfaisante.

Les personnes en situation de handicap, qui représentent une personne en exclusion numérique sur cinq, subissent une double peine. Si les sites en ligne doivent être théoriquement accessibles, seulement 13 % de démarches administratives leur étaient, en avril 2020, réellement accessibles.

Les personnes détenues, les patients hospitalisés sans leur consentement, et les étrangers sont davantage encore des exclus du numérique, tout comme les personnes illettrées (2,5 millions), car le numérique est textuel.

Quelle que soit la forme, l'exclusion numérique constitue **un handicap majeur dans une société toujours plus numérisée**. L'accélération de cette évolution avec le confinement et le développement du télétravail rendent encore plus urgente l'inclusion numérique du plus grand nombre. Face à une société hyperconnectée, ceux qui en sont exclus ont le sentiment d'être des citoyens de deuxième zone. L'humiliation vire parfois à la colère.

Entreprise depuis 1998 par tous les gouvernements successifs, **la dématérialisation généralisée des services publics, à marche forcée, pour 2022 laisse sur le bord de la route trois Français sur cinq, incapables de réaliser des démarches administratives en ligne**. Même l'Inspection générale des affaires sociales n'a pu réaliser, en décembre 2019, un test de demande d'aide au logement en ligne !

Le droit de saisine des administrations par voie électronique est devenu, dans les faits, une obligation, même si le Conseil d'État a rappelé, le 27 novembre 2019, l'absence de caractère juridiquement obligatoire de cette saisine par voie électronique.

Cette dématérialisation pourrait permettre d'économiser chaque année 450 millions à l'État. La gestion de la complexité administrative est externalisée vers les usagers, qui ne peuvent se retourner vers les guichets des administrations, qui ont fermé. L'ergonomie des sites publics est très en retard. Beaucoup d'usagers se découragent et renoncent à leurs droits.

Pendant le confinement, **l'éducation nationale a basculé dans le tout-numérique, outil de la continuité pédagogique**. Les inégalités entre élèves et enseignants se sont révélées, soulignant la carence d'une obligation de formation au numérique du corps enseignant. Or, contrairement à une idée reçue, les jeunes, les *millennials*, y compris les étudiants, manquent également de compétences numériques.

Le numérique, s'il peut à la marge, mieux garantir les **droits sociaux** en repérant les bénéficiaires potentiels, constitue, pour les bénéficiaires réels, un obstacle croissant d'accès à leurs droits. Malgré des efforts récents, les opérateurs offrent rarement des outils de repérage des fragilités numériques et de proposition de formation au numérique.

Les exclus du numérique se tournent de plus en plus, pour garantir leurs droits sociaux, vers les **travailleurs sociaux** qui, dans 75 % des cas, effectuent des démarches à la place de l'utilisateur, et vers les **bénévoles des associations** d'aide aux personnes en grande précarité, qui sont de plus en plus débordés. Plus la dématérialisation s'accélère, plus la demande d'assistance numérique croît.

Pour les salariés, l'accès à l'emploi est désormais conditionné à la maîtrise du numérique. Toutefois, **12 % des demandeurs d'emploi ne le maîtrisent pas**. Dans l'emploi, le numérique constitue désormais une compétence professionnelle de base. Le numérique envahit toute l'économie, y compris les métiers traditionnels et pas seulement dans l'industrie du futur. Le numérique n'est pas non plus une porte dérobée de retour à l'emploi pour les décrocheurs scolaires, malgré certains parcours individuels exemplaires grâce à un réseau d'écoles du numérique à la pédagogie disruptive. Le confinement ayant souligné que **5 millions de salariés rencontrent des difficultés face au numérique**, il est urgent de prendre la mesure du défi d'une économie en compétition avec d'autres dans la société de la connaissance, clé de la compétitivité du XXI^e siècle.

Pour les citoyens, si le recours au vote par Internet demeure limité, les procédures participatives recourent plus fréquemment au numérique, comme le référendum d'initiative partagée, ou le droit de pétition devant le Parlement. La culture numérique est également un élément de l'information indépendante qui permet de surmonter les manipulations de l'opinion (*fake news*).

Les laissés pour compte du numérique, des alertes déjà anciennes

L'illectronisme, dont les conséquences sur le pacte social sont dévastatrices, a longtemps été sous-estimé.

L'appropriation du numérique s'est faite, tant par les professionnels que par le grand public, par autoformation. **Nous sommes tous des autodidactes sur Internet**. Chacun est supposé savoir utiliser des outils numériques vendus comme « simples », voire « intuitifs ».

Cependant, si le risque d'illectronisme a été pointé par Lionel Jospin dès 1999, les pouvoirs publics ont longtemps considéré que l'équipement numérique suffisait, et en ont fait leur priorité. **Une tablette magique ne suffit pas à effacer la fracture numérique**. Celle-ci s'est même élargie outre-mer, qui n'a pas bénéficié de la baisse des prix de la téléphonie mobile.

La priorité a longtemps été la couverture numérique du territoire, et non la maîtrise des usages par les personnes. Pourtant, de nombreux rapports ont souligné l'urgence de fournir à chacun un mode d'emploi du numérique. Une première tentative de structuration de l'aide aux usages numériques a certes eu lieu de 2000 à 2014. Mais elle s'est soldée par un échec dont les conclusions n'ont pas été toutes tirées : atomisation des initiatives, coordination insuffisante, absence de qualification d'une offre de médiation numérique insuffisamment professionnalisée.

Une Stratégie nationale en 2018 mais sous-dimensionnée et sous-financée

Alors que France Stratégie met en valeur, dans un rapport de 2018, **les bénéfices attendus d'une meilleure autonomie numérique, chiffrés à 1,6 milliard par an si la fracture numérique se résorbait**, une Stratégie nationale pour un numérique inclusif est lancée la même année.

Volontariste, annonçant des parcours d'accompagnement dès l'été 2018, elle manque toutefois d'ambition financière. Alors que le rapport Borloo avait imaginé un « *plan de bataille national* » de 600 millions par an pour combattre l'illectronisme et favoriser la formation linguistique des personnes immigrées, et que le Gouvernement avait évoqué un financement global de 100 à 150 millions d'euros, ce ne sont finalement que 10 millions puis 30 millions, respectivement en 2019 et 2020, qui sont mobilisés pour le déploiement du principal outil de la Stratégie, le pass numérique, pour la formation, d'ici 2022, de 2,5 millions de Français éloignés du numérique. Le plan de relance, présenté en septembre 2020, acte d'ailleurs **l'insuffisance des moyens initialement alloués à la Stratégie et sa faible ambition** : le Gouvernement entend désormais consacrer 250 millions d'euros d'ici 2022 à la formation de 4 millions de Français.

La mise en œuvre de cette Stratégie est cependant à la peine. Seulement 209 000 pass numériques qui doivent servir à payer la formation numérique ont été à ce jour achetés, et peu ont été utilisés, obérant la cible de 2,5 millions de Français formés d'ici 2022. La mission d'information est bien consciente des difficultés rencontrées dans l'élaboration et l'application de cette politique nouvelle mais **le rythme de déploiement doit s'accélérer compte tenu de l'urgence économique et sociale**.

Dans certains territoires, **le manque de médiateurs labellisés, répondant à une exigence de qualité et capables d'accompagner les personnes vers l'autonomie numérique, est criant. L'équilibre économique** de la formation au numérique n'est **pas bien calibré** : le pass numérique semble avoir été fixé à une valeur trop faible (10 euros), si bien que les heures de formation et leur rémunération sont insuffisantes pour solvabiliser les prestataires, associations ou *start-ups*.

La structuration des lieux de la formation au numérique **manque de clarté et plusieurs labels se sont déployés en silos sans coordination entre eux** : aux *Hubs France Connectée*, interdépartementaux

mais ne couvrant que la moitié des départements, et aux *Territoires d'Action pour un Numérique Inclusif*, lancés par le secrétariat d'État au numérique, se sont ajoutés, en décembre 2018, les *maisons France Service*, qui seront déployées dans chaque canton d'ici 2022, puis, en février 2020, les tiers-lieux « *Fabriques de territoire* », *La Poste* étant par ailleurs prête à participer à la détection des fragilités numériques, grâce à son réseau de postiers et à la relation de confiance qu'ils ont nouée avec les Français. D'autres structures, comme les *bibliothèques*, les *Points Information Médiation Multi-Services* ou les *centres sociaux*, sont aussi concernées par cette mise en réseau.

Des **outils d'accompagnement** sont déployés comme *Aidants Connect*, permettant aux aidants de réaliser des démarches administratives, *PIX* et *Cléa Numérique* (dont le financement a été laborieux), pour évaluer les compétences, mais la formation des agents locaux et travailleurs sociaux tarde.

L'accessibilité des sites en ligne pour les personnes en situation de handicap demeure un objectif alors que la loi de 2005 voulait voir disparaître cet obstacle en 2011 ! Si l'objectif est de rendre 80 % des sites accessibles, seuls 13 % le sont actuellement. Le recours à la notion de « charge disproportionnée » offre une échappatoire à ceux qui ne veulent pas jouer le jeu.

Les propositions de la mission d'information : un milliard d'euros pour une politique ambitieuse d'inclusion numérique

Au terme de trois mois d'investigations, de 31 auditions et 4 tables rondes, réalisées essentiellement en visioconférence en raison des circonstances sanitaires, et un déplacement au Sicoval de Labège et au *Hub France Connectée* de Toulouse, la mission d'information avance **45 propositions** articulées autour de **sept axes d'une politique ambitieuse d'inclusion numérique**.

Axe n° 1 : évaluer plus finement l'exclusion numérique, en renouvelant régulièrement l'enquête de l'Insee et en exploitant l'expérience du confinement pour analyser les usages du numérique pendant cette période. L'évaluation des capacités numériques devrait par ailleurs être systématisée autour d'un **référentiel commun**. Les **cartographies locales** de l'exclusion numérique sont à généraliser.

Axe n° 2 : passer d'une logique 100 % dématérialisation à une logique 100 % accessible. À cet effet, il faut conserver la faculté d'un **accès physique et/ou d'un accueil téléphonique** pour l'ensemble des démarches dématérialisées des services publics. À cet égard, la **plateforme téléphonique « Solidarité numérique »**, mise en place pendant le confinement, doit être pérennisée, pour accompagner les personnes mal à l'aise avec l'outil numérique. Un **droit à l'erreur** doit être reconnu pour toute démarche numérique. La **conception** des sites internet doit prendre en compte dès leur conception **l'accessibilité la plus large** en intégrant notamment le **point de vue des usagers** tout au long du développement et de l'exploitation d'un site numérique public. L'État se doit d'être exemplaire. Le **label « e-accessible »** doit être rendu **plus visible** et chaque administration doit évaluer son niveau d'accessibilité. Les **sanctions** en cas de non-respect de la mise en accessibilité des sites internet doivent être **renforcées**. Les administrations doivent être incitées à utiliser pleinement les ressources du fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFP) pour rendre accessibles leurs sites et applications internet.

Axe n° 3 : proclamer l'inclusion numérique comme priorité nationale et service d'intérêt économique général.

Un milliard d'euros doit être mobilisé d'ici 2022 pour financer l'inclusion numérique, soit quatre fois plus que le montant alloué par le Gouvernement dans le cadre du plan de relance. Les 250 millions seront probablement insuffisants pour atteindre le nouvel objectif de 4 millions formées d'ici 2022. En tout état de cause, cet objectif semble peu ambitieux, considérant que 14 millions de Français ne maîtrisent pas le numérique et que près d'un Français sur deux est mal à l'aise avec cet outil. Ces moyens alloués doivent par ailleurs être pérennisés dans un **fonds de lutte contre l'exclusion numérique, politique publique ayant vocation à devenir structurelle**. Le fonds pourrait être abondé par les **gains budgétaires réalisés grâce à la dématérialisation des services publics**, la taxe sur les services numériques (**taxe GAFA**) et une taxe sur le *streaming*, préconisée par la mission d'information du Sénat sur l'empreinte environnementale du numérique.

Le fonds devra principalement contribuer :

- à garantir une montée en puissance du pass numérique, qui devra être généralisé sur l'ensemble du territoire ;
- à accélérer la structuration de l'offre de médiation numérique, par la généralisation et la montée en puissance du modèle des Hubs France Connectée et l'accroissement des moyens mis à disposition de l'opérateur APTIC ;
- à faire émerger une véritable filière professionnelle de la médiation numérique, via un plan national de formation ;
- à financer la remise d'un chèque-équipement pour les ménages à bas revenus, conditionnée à la participation à une formation financée par le pass.

Pour **donner une vraie ambition au pass numérique, l'ensemble du territoire doit être couvert par le dispositif d'ici 2022**, et sa **valeur augmentée**, afin d'accroître la qualité de l'offre de médiation et de privilégier l'organisation d'ateliers aux effectifs resserrés. Pour accélérer le déploiement du pass numérique par les collectivités, **l'inclusion numérique doit être définie comme un service d'intérêt économique général (SIEG) et les moyens de l'opérateur APTIC**, acteur en charge de déployer le pass, doivent être largement accrus par l'État. Une **plus grande transparence** doit par ailleurs être faite dans la mise en œuvre du pass numérique par la **publication trimestrielle ou semestrielle de statistiques relatives à son déploiement et son utilisation par les publics cibles**. Enfin, l'ensemble du territoire doit être couvert par les **Hubs France Connectée** d'ici 2022, et leurs moyens renforcés pour leur permettre d'exercer pleinement leurs missions, notamment afin **d'épauler les collectivités dans le déploiement du pass**.

L'inclusion numérique doit être une priorité de l'action publique locale, pilotée par les territoires. Une **conférence des financeurs** doit coordonner, dans chaque département, les interventions territoriales - publiques et privées - et permettre le déploiement du pass numérique dans l'ensemble des territoires. Un **réfèrent inclusion numérique** doit être désigné à l'échelle intercommunale, pour garantir **l'infusion des offres d'inclusion numérique dans l'ensemble des territoires**, y compris ruraux.

Axe n° 4 : l'offre et l'architecture de la médiation numérique doivent être repensées.

L'ensemble des réseaux et offres de médiation numérique, déployés en silos et peu visibles des populations cibles, doivent être **regroupés sous une bannière unique**, certifiés et cartographiés par APTIC et les *Hubs France Connectée*.

Il convient également **d'accroître la qualité de l'offre de médiation numérique**, en passant d'une logique d'assistance - où le médiateur fait à la place de la personne formée - à une logique capacitaire - tendant à l'autonomie numérique. L'urgence est donc, en parallèle du développement du pass, de **forger une véritable filière professionnelle de médiateurs numériques**, par le **lancement d'un plan national de formation** et par **une meilleure reconnaissance du métier de médiateur numérique**. Une partie importante du fonds de lutte contre l'exclusion numérique préconisée par la mission d'information devra y être consacrée.

En la matière, un **baccalauréat professionnel « médiation numérique »** pourrait notamment être créé. En parallèle, le travail de certification des lieux de médiation numérique doit mieux associer les *Hubs France Connectée* et les lieux certifiés doivent être **évalués de manière régulière**, en s'appuyant sur un test Pix soumis aux participants des formations.

Des « **sentinelles de l'illectronisme** » doivent également être mobilisées pour **mieux repérer et orienter les personnes éloignées du numérique vers les lieux de médiation**.

Les « guichets » (La Poste, CAF...) doivent être **formés et associés au repérage des fragilités numériques** et les **actions de diagnostic** doivent y être **systématisées**. La **formation** à la médiation numérique doit être rendue obligatoire dans le cursus dispensé par les **instituts régionaux du travail social**. Les **travailleurs sociaux doivent être mieux informés** des actions de lutte contre l'exclusion numérique, pour orienter les publics vers les offres de formation financées par le pass numérique.

Pour une meilleure coordination de l'action publique, la politique d'inclusion numérique doit englober **tout le champ social** et tous les opérateurs sociaux (Pôle emploi, CNAM, CNAF, CNAV, MSA ...), qui **doivent systématiquement proposer le pass numérique**.

Axe n° 5 : l'exclusion par le coût, angle mort de la Stratégie nationale pour un numérique inclusif, doit être combattue plus efficacement.

Dans cet objectif, la Stratégie nationale doit être complétée par un volet d'inclusion au numérique des personnes à faibles revenus. La conférence des financeurs déclinerait ce plan à l'échelle départementale. **Un chèque-équipement**, destiné à la location ou à l'achat d'un équipement de préférence reconditionné pour les ménages à bas revenus pourrait être expérimenté. La remise du chèque pourrait être conditionnée à la participation à une formation financée par le pass.

Le renouvellement contraint des terminaux numériques pèse fortement sur le pouvoir d'achat des ménages à faibles revenus. La durée de vie des terminaux doit être allongée par la mise en place d'un taux de TVA réduit sur la réparation et le reconditionnement; les sanctions pour obsolescence programmée doivent être renforcées, par exemple *via* un recours au *name and shame*. La lutte contre l'obsolescence logicielle pourrait passer par une dissociation des mises à jour correctives et des mises à jour évolutives.

Le **droit à la connexion à Internet**, introduit par la loi pour une République numérique et expérimenté depuis 2017 dans trois départements doit être étendu à tout le territoire. Une gratuité d'accès (*zéro-rating*) à certains services numériques essentiels à l'exercice des droits civiques et sociaux ou à l'enseignement pourrait être instaurée.

Axe n° 6 : construire une « éducation nationale 2.0 » qui doit être le fer de lance de la lutte contre l'illectronisme.

Dans ce but, il faut, dans chaque académie, procéder par établissement à un **recensement des difficultés numériques** rencontrées par les élèves et les enseignants en matière de continuité pédagogique pendant la crise de Covid-19, par type de difficulté (infrastructures - zone blanche, matériel insuffisant ou inadéquat, compétences numériques insuffisantes)

La formation à l'utilisation des outils numériques pédagogiques doit être obligatoire pour l'ensemble des enseignants des premier et second degrés, ainsi qu'aux enseignants dans les universités. Un état des lieux détaillé des compétences numériques des élèves et des enseignants doit être publié sur le fondement des résultats obtenus lors des évaluations de compétences prévues par l'éducation nationale. Un test sur l'illectronisme doit être incorporé lors de la journée Défense et Citoyenneté (JDC).

Axe n° 7 : un choc de qualification au numérique des salariés est nécessaire. Les entreprises doivent être des partenaires de la lutte contre l'illectronisme, laquelle obère la montée en compétence numérique des salariés dans une économie de plus en plus numérisée, et pas seulement par le télétravail.

L'inclusion numérique doit intégrer le champ de la **norme ISO 26000** relative à la responsabilité sociale et environnementale des entreprises (RSE). Le **mécénat de compétences** des entreprises doit être encouragé, notamment chez celles qui ont des compétences numériques pour la structuration de la médiation numérique, par exemple dans sa partie cartographique. Il faut enfin **considérer la formation au numérique comme un investissement** et permettre dans les PME et TPE soit un amortissement des frais d'accompagnement à la RSE, soit un crédit d'impôt intégrant la formation des dirigeants et des salariés à l'utilisation des outils et équipements numériques.

Enfin, la crise engendrée par la pandémie de Covid-19 a montré que le numérique n'était plus, **dans les entreprises**, une option, mais une condition non seulement de leur développement, mais de leur survie. **Aider les entreprises à se numériser par l'achat d'équipements ne doit pas conduire à oublier la formation au numérique de leurs salariés.** Le plan de relance doit prendre en compte le fait que les salariés des TPE-PME, les commerçants, artisans et auto-entrepreneurs demeurent exclus des dispositifs de formation alors qu'ils sont les premiers à souffrir de leur manque de compétences numériques.

Bordeaux : des formations au numérique contre l'exclusion des défavorisés et des migrants**Source : article Sud Ouest, 18/04/2021**

<https://www.sudouest.fr/economie/emploi/bordeaux-des-formations-au-numerique-contre-l-exclusion-desdefavorises-et-des-migrants-2194080.php>

Konexio est une association et un organisme de formation qui forme aux compétences numériques afin de faciliter l'inclusion socioprofessionnelle. © Crédit photo : illustration archives Stéphane Lartigue/« Sud Ouest »

Par Charlotte Lesprit - gironde@sudouest.fr

Publié le 18/04/2021 à 17h25

Mis à jour le 19/04/2021 à 15h17

Konexio permet à des populations marginalisées, étrangères ou éloignées du marché du travail d'acquérir des compétences autour du numérique et recherchées par les employeurs

Konexio, association de loi 1901 et organisme qui forme aux compétences numériques, dont le siège social se situe en Île-de-France, vient de lancer ses premières formations à Bordeaux. « Nous souhaitons combler l'exclusion numérique grâce à l'apprentissage et la solidarité », explique Jean Guo, la cofondatrice et directrice générale.

« La fracture numérique a été aggravée par la crise sanitaire, ajoute-t-elle. Nous nous adressons aux réfugiés, aux jeunes défavorisés, aux personnes en reconversion professionnelle. Nos valeurs sont richesses et diversité des publics. ».

« Créer un réseau »

Konexio, qui a reçu le premier prix du jury du Google Impact Challenge, fin 2019, veut développer son activité en France afin de « créer un réseau ». « Nous souhaitons identifier d'autres territoires et travailler avec les associations locales, ses acteurs, afin d'identifier les besoins. »

Jean Guo, dans sa démarche, est soutenue par les actions de bénévoles issus de parcours et d'horizons différents : formateurs, développeurs, spécialistes du marketing digital, consultants, experts financiers, etc. Deux formations Konexio sont organisées à Bordeaux cette semaine du 19 avril et d'autres devraient arriver à Libourne.

Régionales en Nouvelle-Aquitaine : les propositions des candidats pour lutter contre la fracture numérique

Source : Article Sud Ouest, 16/06/2021

<https://www.sudouest.fr/elections/regionales/regionales-en-nouvelle-aquitaine-les-propositions-des-candidats-pour-lutter-contre-la-fracture-numerique-3787041.php>

Par Benoît Lasserre - b.lasserre@sudouest.fr

Publié le 16/06/2021 à 17h40

Mis à jour le 16/06/2021 à 19h42

La plus vaste région de France compte encore des zones blanches. Que proposent les huit têtes de liste aux élections régionales pour lutter contre la fracture numérique ?

Eddie Puyjalon (Mouvement de la Ruralité/Résistons avec Jean Lassalle) :

« Notre tête de liste girondine est l'ancien Président de la Communauté des Communes Rurales de l'Entre-deux-mers qui a été la première en Gironde à décider de mettre la fibre optique dans chaque maison, y compris l'habitat isolé. Ce qui est en route à Sauveterre-de-Guyenne doit être étendu à toute la Nouvelle-Aquitaine afin que la fracture numérique ne soit plus qu'un mauvais souvenir. Avec la volonté, la fibre arrive et nous avons le savoir-faire ! »

Clémence Guetté (La France Insoumise/NPA) :

« Il faut une politique cohérente : nous ne devons pas développer la 5G surconsommatrice d'énergie, quand une partie des territoires n'a pas encore accès à l'internet haut débit ! Il faut soutenir les départements dans l'installation de la fibre sur tout le territoire. Aussi, il faut développer l'éducation au numérique : au lycée, équiper les salles d'informatique avec du matériel, mais en arrêtant de subventionner les GAFAM et en généralisant l'usage du logiciel libre. »

Nicolas Florian (Les Républicains/Les Centristes) :

« L'aménagement numérique est un enjeu majeur de désenclavement et d'attractivité du territoire rural. La Région a accumulé les retards d'investissements et n'a pas réduit la fracture numérique, pénalisant les entreprises, les particuliers, la santé, l'éducation. Nous financerons, avec les départements, les équipements indispensables pour un territoire 100 % Très Haut Débit d'ici 2024, nous supprimerons les zones blanches en milieu rural avec la 4G/5G. »

Edwige Diaz (Rassemblement national) :

« La Nouvelle-Aquitaine est encore trop concernée par les zones blanches. Pour le télétravail, les cours à distance et les entreprises, ce n'est plus tenable. Mon objectif est d'arriver d'ici la fin de la mandature à une « Région zéro zone blanche » en soutenant financièrement le déploiement du Très Haut Débit. Je développerai les formations destinées à lutter contre l'illectronisme. Je favoriserai l'inclusion numérique. J'accompagnerai les entreprises dans leur transformation digitale pour renforcer leur compétitivité. »

Geneviève Darrieussecq (LREM/Modem/UDI/Agir) :

« Le retard de la Nouvelle-Aquitaine accentue la fracture territoriale. Pourtant, Alain Rousset ne prévoit d'investir que 2,80 € par habitant du plan régional de relance (20 € en Bretagne !). La couverture numérique sera notre priorité, avec les collectivités, pour maîtriser la construction de réseaux publics. La 5G est une opportunité pour notre économie, avec des usages novateurs (agriculture, santé, énergie etc.) : nous lancerons le plan "5G, le rural d'abord." »

Guillaume Perchet (Lutte ouvrière) :

« Aux difficultés d'accès à Internet selon le territoire et le coût que représentent abonnement et matériel, il faut ajouter la dégradation des services publics où, sous prétexte d'Internet, des emplois ont disparu en nombre. Beaucoup de personnes ne sont plus en capacité de joindre leur organisme HLM, la Sécu, leur banque ou même un centre de vaccination. Il faut réembaucher en masse dans les services publics, rouvrir des bureaux de poste et des guichets de Sécu dans les quartiers et les villages. »

Nicolas Thierry (EELV/Génération Écologie) :

« Il faut accélérer le passage au très haut débit en Nouvelle-Aquitaine. Tous les Néo-Aquitains doivent pouvoir accéder à des tiers-lieux proposant du matériel, une connectivité et de la médiation de proximité. Nous soutiendrons la formation professionnelle des usages Web et de la culture informatique. Enfin, nous favoriserons l'émergence et la structuration d'une filière de recyclage des déchets informatiques, en faveur d'une économie numérique responsable, créatrice d'emplois. »

Alain Rousset (PS/PCF/PRG) :

« 20 % des Néo-Aquitains disent être en difficulté avec le numérique. Durant la mandature, la Région aura consacré 355 millions d'euros à l'aménagement numérique. Demain, nous devons poursuivre et renforcer cette vision à travers le déploiement du très haut-débit, l'implantation de tiers-lieux pour développer les usages, l'accompagnement à la transformation numérique des entreprises, les dispositifs d'inclusion numérique ou encore relever le défi de la lutte contre la cybercriminalité. »

Fiche « inclusion numérique » issue du plan de relance

Source : Ministère de l'Economie des Finances et de la Relance

<https://www.economie.gouv.fr/plan-de-relance/territoires>

Inclusion Numérique

Un investissement exceptionnel pour favoriser une appropriation accélérée des nouveaux usages et services numériques pour tous les Français

Problématique

La période de confinement a constitué un formidable catalyseur de l'usage de services numériques pour l'accès à des services essentiels de la vie quotidienne (notamment télétravail, télé-éducation, télé-médecine). Pour certains, le numérique a même rendu le confinement plus supportable.

Mais, nos concitoyens les plus éloignés du numérique n'ont jamais été aussi exclus et démunis : isolement social pour certains de nos aînés, difficultés économiques pour nombre de TPE-PME peu numérisées, décrochage scolaire pour de nombreux enfants et étudiants... La fracture numérique a souvent amplifié des difficultés et des inégalités existantes, fragilisant l'accès aux services essentiels et notre capacité à faire société.

Au niveau individuel, la résilience face au confinement et à la pandémie dépendait largement de la capacité de chacun à utiliser le numérique. Au niveau global, la résilience des activités médicales, sociales, éducatives, professionnelles de la France passe par notre capacité collective à accéder aux services numériques.

Description technique de la mesure

L'accès au numérique ne se résume pas à un accès technique. Il exige des compétences. Aujourd'hui, c'est encore près de 13 millions de Français qui sont ainsi « éloignés du numérique ». Pour donner un coup d'accélérateur à la mesure de ce défi, **la lutte contre l'illectronisme fera l'objet d'un effort d'investissement sans précédent de 250 millions d'euros** dans les prochains mois.

Il s'agit de permettre au plus grand nombre de s'approprier les nouveaux outils numériques en démultipliant les solutions d'accompagnement, partout et pour tous les Français. C'est la condition nécessaire afin de maintenir un accès effectif aux droits, aux soins, à l'éducation, à l'information, d'une partie importante de nos concitoyens dans une situation de limitation des déplacements. C'est aussi un actif essentiel pour accélérer la reprise économique du pays qui reposera largement sur l'économie numérique (en tant que consommateurs, salariés, entrepreneurs).

Depuis 18 mois, l'Etat et les collectivités territoriales mettent en œuvre la stratégie nationale pour un numérique inclusif.

Aujourd'hui, trois actions phares amplifieront fortement ces initiatives :

- Des médiateurs numériques formés, proposant des ateliers d'initiation au numérique au plus proche des Français ;
- Des outils simples et sécurisés pour permettre aux aidants (travailleurs sociaux, agents de collectivité territoriale, etc.) de mieux accompagner les Français qui ne peuvent pas faire leurs démarches administratives seuls ;
- Des lieux de proximité, en plus grand nombre, ouverts à tous. Ces lieux proposeront de nombreuses activités en lien avec le numérique et accueilleront des médiateurs formés. Ils pourront aussi proposer aux acteurs économiques locaux de mutualiser des machines et des outils pour maintenir et développer leurs activités.

Exemples de projets

Centres sociaux, tiers-lieux, espaces publics numériques, médiathèques, médiateurs numériques itinérants, Espaces France Services : les lieux favorisant la montée en compétences numériques sont nombreux en France.

Il s'agira de soutenir et développer des solutions d'accompagnement humain adaptées à tous les besoins des Français, dans tous les territoires.

- Exemple : Le Faitout connecté (à Saint-Erme-Outre-et-Ramecourt) est un espace numérique aux fonctions multiples : il accueille France Services, des espaces de télétravail et de coworking, une salle de formation, un fablab, un espace accès libre (pour naviguer sur Internet, scanner et imprimer des documents...), une salle de réunion connectée, un bureau partagé pouvant accueillir nos partenaires (assistante sociale, chambres consulaires, mission locale...) ainsi qu'un Etablissement d'Accueil du jeune Enfant . Le Faitout Connecté expérimente Aidants Connect et le Pass numérique depuis début 2020. Ses équipes ont contribué au centre d'appel Solidarité Numérique créé pendant le confinement.
- Exemple : La Quincaillerie Numérique de Guéret est un tiers-lieu accueillant diverses activités d'appropriation numérique pour des habitants qui ont besoin de se former mais aussi pour des professionnels utilisant le numérique dans leurs activités.
- 2000 médiateurs volontaires ont animé le centre d'aide par téléphone Solidarité
- Numérique pendant le confinement.

Impacts

La montée en compétences numériques de la population a un impact économique. France Stratégie estime que former 5 millions de Français éloignés du numérique en 3 ans générera plus de 1,4Mds d'euros de retombées économiques y compris en terme de pouvoir d'achat pour les Français.

Elle permet aussi une meilleure appropriation citoyenne des technologies ainsi qu'un dynamisme territorial.

Indicateurs (en particulier impact sur l'emploi quand il est possible de l'évaluer)

- Création de milliers d'emplois directs et indirects, dans les territoires
- Accompagnement de 4M de Français vers l'autonomie numérique

Territoires bénéficiant de la mesure (en particulier, préciser si la mesure comporte une dimension outre-mer/ultra-marine)

L'intégralité du territoire national et tous types de collectivités territoriales.

Coûts et financement de cette mesure

250 millions d'euros

Calendrier de mise en œuvre

Rentrée 2020 : concertation avec les collectivités territoriales, associations d'élus et écosystèmes locaux

Automne 2020 : mise en œuvre des nouvelles actions.



UNE CAMPAGNE D'INFORMATION POUR FAIRE CONNAÎTRE FRANCE SERVICES

Pour informer les Français de l'arrivée des **France services** sur leur territoire, une campagne nationale de communication axée sur la proximité mettra en scène des agents qui accompagnent les usagers dans leurs démarches du quotidien. Diffusée d'avril à mai 2021 puis de septembre à octobre 2021, elle sera visible à la télévision sur les grandes chaînes nationales, la TNT, en digital mais aussi dans la presse quotidienne et hebdomadaire régionale.



Jacqueline Gourault,
ministre de la Cohésion des
territoires et des Relations avec
les collectivités territoriales

Avec France services, l'État donne accès, partout sur le territoire, à une offre de service public de qualité, garantie par des agents d'accueil qui sont à l'écoute et formés aux différentes démarches administratives. Ce lien humain avec le service public est essentiel et il est complémentaire avec le développement des services en ligne et du numérique partout sur le territoire.

Tout savoir sur France services

France services vous permet d'accéder facilement aux services publics :



ACCESSIBILITÉ

France services, c'est le **retour du service public au cœur des territoires**. Que vous ayez besoin de conseils pour vos démarches administratives ou besoin d'aide pour l'utilisation d'un service numérique, vous pouvez vous rendre dans une France services. Où que vous vous trouviez, vous pouvez accéder en **moins de 30 minutes** à un service public de qualité, offert par des agents formés et disponibles, quel que soit la France services qui vous accueille.

ACCOMPAGNEMENT

Quand vous vous rendez dans une France services, vous accédez à un **service public moderne**, qui vous apporte une réponse à visage humain. Au moins deux agents, formés pour vous accompagner dans vos démarches administratives du quotidien, vous accueillent dans un **lieu de vie agréable et convivial**. Au-delà des formalités administratives, vous avez également accès à des postes informatiques en libre-service.

NUMÉRIQUE

Création d'une adresse e-mail, impression ou scan d'un justificatif, simulation d'allocations, création de vos identifiants pour accéder au service public en ligne... Les agents France services vous accompagnent dans **l'utilisation d'outils informatiques et dans vos besoins numériques du quotidien**. Pour résoudre vos démarches les plus complexes, les agents peuvent aussi s'appuyer sur leurs **correspondants au sein du réseau des neuf partenaires**.



À CHAQUE SITUATION INDIVIDUELLE, DES RÉPONSES ADAPTÉES :

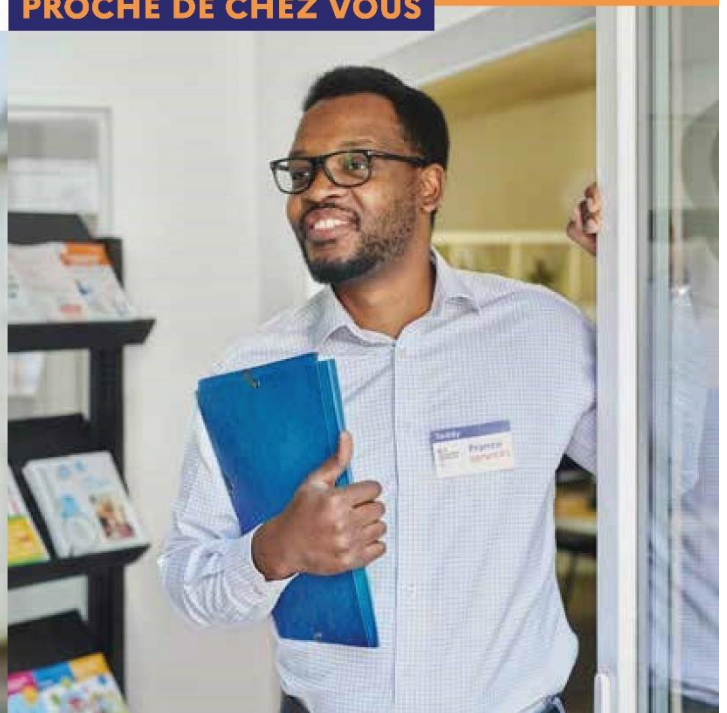
- Je déclare mes revenus
- J'établis mon permis de conduire
- Je demande une aide (allocation logement, RSA)
- Je cherche un emploi
- Je cherche à rembourser mes soins
- Je prépare ma retraite
- Je fais face à un litige ou un conflit
- J'attends un enfant
- J'établis mes papiers d'identité
- ...

Les services proposés :

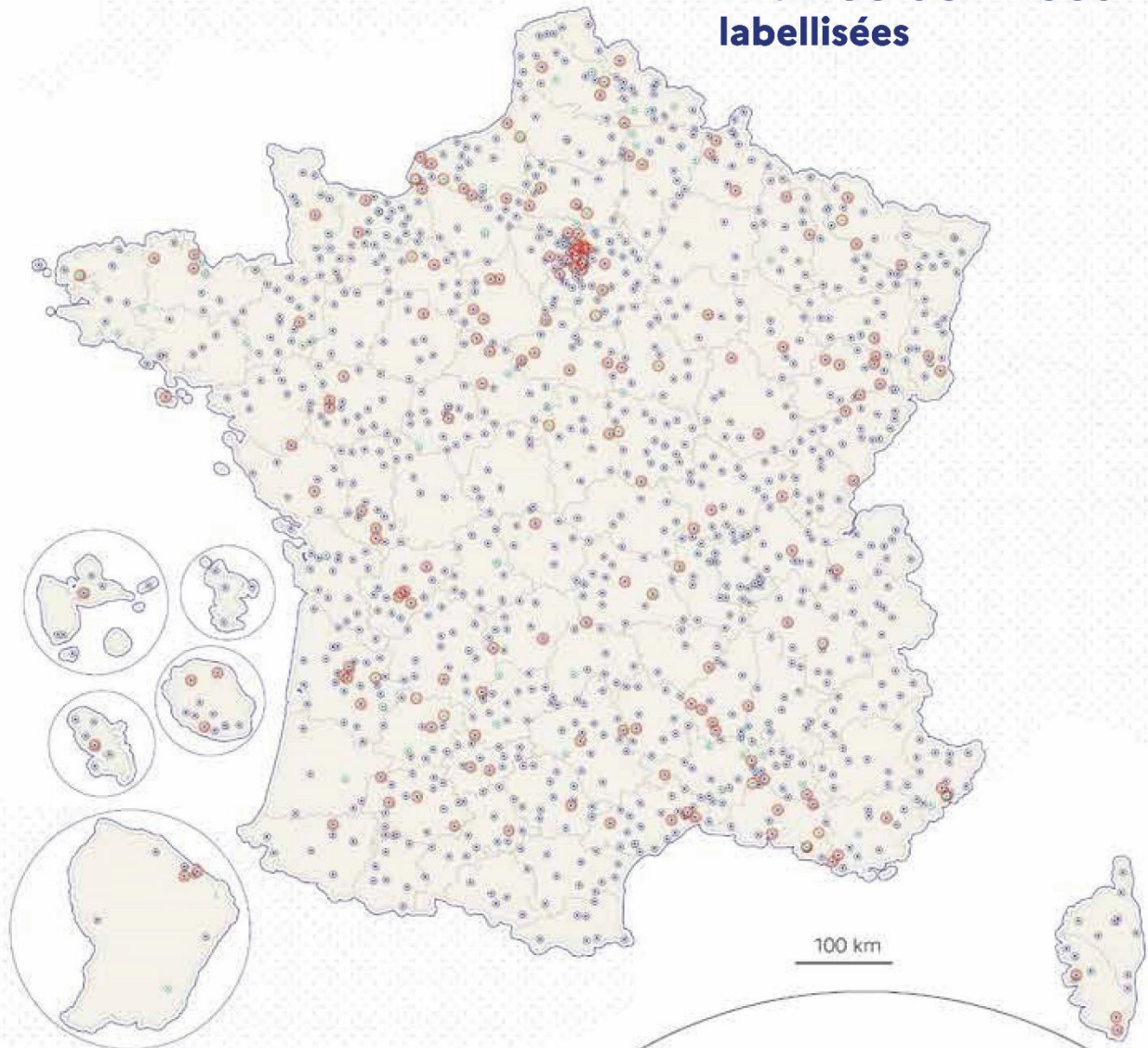
UN AGENT FRANCE SERVICES POURRA :

- vous accompagner dans les démarches administratives quotidiennes et répondre à vos questions ;
- vous aider dans les démarches en ligne (navigation sur les sites des opérateurs, simulation d'allocations, demande de documents en ligne) ;
- résoudre vos situations plus complexes en s'appuyant sur un correspondant au sein des réseaux partenaires, le cas échéant par un appel vidéo avec l'utilisateur ;
- vous mettre à disposition et accompagner l'utilisation d'outils informatiques (création d'une adresse email, impression ou scan de pièces nécessaires à la constitution de dossiers administratifs).

PROCHE DE VOUS, PROCHE DE CHEZ VOUS



plus de
1 300
France services
labellisées



Localisation

au 15/04/2021

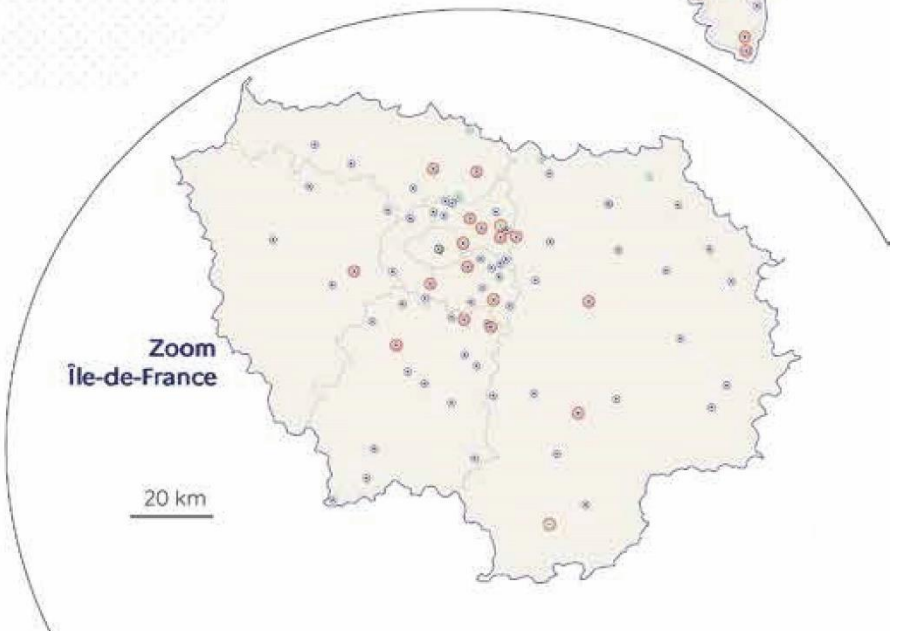
France services localisée à la commune

- Site fixe
- Bus itinérant
- Nouvelles labellisations (+181)

Source : ANCT 2020
Réalisation : ANCT pôle ADT - Cartographie 04/2021

**Zoom
Île-de-France**

20 km



France services, neuf partenaires nationaux en un seul lieu

Chaque France services donne accès aux neuf partenaires nationaux - ministères de l'Intérieur et de la Justice, Direction générale des finances publiques, Pôle emploi, l'Assurance retraite, Caisse nationale d'assurance maladie, Caisse nationale des allocations familiales, Mutualité sociale agricole, La Poste - soit par des permanences régulières, soit par visio-conférence. C'est une réponse adaptée aux besoins de l'utilisateur qui peut ainsi bénéficier de l'ensemble des services rassemblés en un seul endroit. En plus de ce socle de service garanti et minimal, beaucoup de collectivités et d'associations déploient leurs propres offres, qu'elles soient administratives ou de convivialité (café, micro-folie...). L'État bâtira au fil du temps de nouveaux partenariats qui enrichiront l'offre au niveau national.



FINANCES PUBLIQUES



ALLOCATIONS
FAMILIALES



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun



**l'Assurance
Retraite**

**Agence nationale
des titres sécurisés**



pôle emploi



LA POSTE



**santé
famille
retraite
services**



point-justice
informer, orienter, aider