

SOMMET CITOYEN

Fiche action

Document de travail - Estimations des conditions de faisabilité au 14/02/2018

ATELIER 13

REDUIRE LA FRACTURE NUMERIQUE

PROPOSITION D' ACTIONS

- 1/ Identifier les publics cibles et renforcer la communication.
- 2/ Constituer et former un réseau d'ambassadeurs.
- 3/ Constituer un comité des usagers du numérique.
- 4/ Cartographier les lieux de médiations numériques.

Proposition 1 : identifier les publics cibles et renforcer la communication Conditions de faisabilité estimées	
Mise en œuvre proposée (Comment ? Quand ? Processus, étapes)	<p>Comment atteindre les publics concernés, sachant qu'il s'agit souvent de publics en situation de précarité ou de handicap ?</p> <p>L'atelier a permis de montrer :</p> <ul style="list-style-type: none">- La diversité des situations de fracture numérique, mais également que les publics en situation d'exclusion sont peu enclins à se rendre naturellement dans des lieux comme les médiathèques ;- L'offre de formations et d'animations numériques proposée par la collectivité reste peu connue. <p>L'une des pistes pour atteindre efficacement ces cibles serait de s'appuyer sur les structures d'accompagnement de ces publics qui assureraient un rôle d'intermédiaire.</p> <p>Etapes :</p> <p>Identification des publics cibles (chantier lancé par la mission « Société numérique ») :</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Typologie des situations d'exclusion numérique, en fonction d'un profil de personnes et/ou de territoires ; - Outils d'évaluation du niveau de compétences numériques de la personne. <p>Priorisation des cibles : exclus, débutants à intermédiaires, proches de l'autonomie.</p> <p>Identification des associations (et référents) qui pourraient relayer l'offre de la collectivité.</p> <p>Définir un plan de communication :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les supports de communication les plus adaptés pour atteindre ces publics : magazines, affichage, newsletter aux associations, rencontres dans les CCAS, CSC, CMS, évènement (journée du numérique), ateliers mensuels ; - Construire les contenus. <p>Mettre en place une plateforme collaborative (en lien avec la plateforme citoyenne) recensant les lieux et l'offre de médiation numérique sur le territoire à destination des agents de la collectivité, des partenaires de la démarche et des ambassadeurs du numérique (voir PROPOSITION 4).</p>
Acteurs et rôles identifiés (Qui ? Qui ferait quoi ? Elus, habitants, agents, autres acteurs)	Ville et Eurométropole (DSS, médiathèques) en lien avec la mission Société Numérique, le Conseil départemental du Bas-Rhin, les associations (Emmaüs, Restos du cœur, etc.)
Périmètre (géographiques, compétences)	Eurométropole : lieux publics, centres commerciaux, associatifs, CSC, CCAS, etc.
Calendrier envisageable	Fin 2018 / début 2019.
Coûts estimés	A définir en fonction des cibles et supports retenus.
Impact estimé sur le temps de travail des agents (élevé/moyen/faible)	Moyen.
Impact estimé sur le système d'information de la Ville (élevé, moyen/faible)	Elevé (pour la plateforme collaborative).
Réorganisation du service public identifiée	
Moyens matériels/logistiques	<ul style="list-style-type: none"> - Enquêtes à expérimenter sur un territoire pilote. - S'appuyer sur un réseau existant (ambassadeurs, associations). - Matériel et formateurs.
Aspect technique	<ul style="list-style-type: none"> - Equipement spécifiques (tablettes, PC, etc.) - Mobilité (camion citoyen).

Aspect juridique	Traitement des données personnelles issues de l'enquête.
Contraintes/risques identifiés	Plusieurs directions concernées : - déterminer un coordinateur ? - Difficulté à recruter des services civiques avec les compétences nécessaires. - Certaines demandes des citoyens relèvent d'autres services publics (CAF, Préfecture, Pôle Emploi, etc.)
Leviers / conditions de réussite identifiées	Supports de communication de la collectivité : magazines, affichage MUPI. Réseau de CMS et CSC, mairies de quartier.
Nécessité d'une délibération	Non.
Impact sur l'environnement ?	Oui, si supports papier.
QUESTIONNEMENTS / POINTS D'ATTENTION	L'envoi d'un courrier à tous les habitants : coût important et taux de retour très faible (4,4% en moyenne).

Proposition 2 : constituer et former un réseau d'ambassadeurs
Conditions de faisabilité estimées

Mise en œuvre proposée (Comment ? Quand ? Processus, étapes)	<ul style="list-style-type: none"> - Lancer un appel à candidatures pour identifier les ambassadeurs numériques. - Définir et valider le niveau de compétences minimum attendu. - Définir les priorités d'actions de ces ambassadeurs : accompagnement dans les démarches administratives en ligne. - Former les ambassadeurs. - Inviter les ambassadeurs à assurer des temps de présence bénévoles sur les lieux identifiés de médiation numérique : médiathèques, CSC, CMS, etc. - Permettre aux ambassadeurs de coopter de nouveaux ambassadeurs et de les former. - Définir une charte des valeurs des ambassadeurs : mise en confiance, bonnes pratiques, orientation des usagers vers des partenaires (grâce à la plateforme collaborative). - Evaluer les ambassadeurs. - Opérer un benchmark d'initiatives identiques menées sur d'autres territoires.
Acteurs et rôles identifiés (Qui ? Qui ferait quoi ? Elus, habitants, agents, autres acteurs)	Comité des usagers, Conseil de développement de l'Eurométropole, étudiants, retraités, associations, etc.
Périmètre (géographiques, compétences)	Ville et Eurométropole
Calendrier envisageable	Fin 2018
Coûts estimés	A définir

Impact estimé sur le temps de travail des agents (élevé/moyen/faible)	- Faible (les ambassadeurs devraient permettre de limiter les sollicitations auprès des agents). - Moyen si constitution de binômes.
Impact estimé sur le système d'information de la Ville (élevé, moyen/faible)	/
Réorganisation du service public identifiée	/
Moyens matériels/logistiques	- Accueil des ambassadeurs sur les sites et mise à disposition de PC, accès internet, imprimante. - Interfaces de simulation à développer (par ex. impôts). Matériel spécifique pour malvoyants, non-voyants et handicapés.
Aspect technique	- A définir
Aspect juridique	- Protection des données personnelles - Mandat de délégation ? Statut de collaborateur occasionnel du service public
Contraintes/risques identifiés	- Validation des compétences des ambassadeurs : contrôles ? - Engagement / fiabilité des ambassadeurs : accès possible à des données personnelles (impôts, banque, etc.) Quelle confiance accorder aux ambassadeurs ? le dispositif pourrait être sécurisé par un fonctionnement en binôme avec un agent public ou un représentant d'une association préalablement agréée par la collectivité. -
Leviers / conditions de réussite identifiées	- Conseil de développement de l'Eurométropole. - Comité des usagers (voir proposition 3). Partenaires : associations, Université de Strasbourg, écoles, etc.
Nécessité d'une délibération	- Non
Impact sur l'environnement ?	/
QUESTIONNEMENTS / POINTS D'ATTENTION	La question de la protection des données personnelles et des risques liés à la confiance que l'on peut accorder aux ambassadeurs (en relation avec des personnes souvent vulnérables) sont des enjeux majeurs de la mise en place de cette action.

Proposition 3 : constituer un comité des usagers du numérique Conditions de faisabilité estimées	
Mise en œuvre proposée (Comment ? Quand ? Processus, étapes)	<ul style="list-style-type: none"> - Déterminer le rôle du comité des usagers, la périodicité des réunions, les règles de fonctionnement. - Déterminer la composition du comité des usagers (échantillonnage, représentativité). - Définir les priorités de travail en lien avec les thématiques du sommet citoyen, les recommandations du Conseil de développement, la stratégie digitale de l'Eurométropole. - Recourir à un professionnel pour l'animation des comités. - Nommer un représentant du comité qui participera au comité stratégique partenarial de la stratégie digitale. - Etudier la possibilité d'un comité mobile qui se déplace dans les quartiers.
Acteurs et rôles identifiés (Qui ? Qui ferait quoi ? Elus, habitants, agents, autres acteurs)	Conseil de développement de l'Eurométropole, citoyens ayant participé au Sommet citoyen.
Périmètre (géographiques, compétences...)	Eurométropole, avec un collègue représentant la Ville de Strasbourg.
Calendrier envisageable	2 ^{ème} trimestre 2018.
Coûts estimés	A définir.
Impact estimé sur le temps de travail des agents (élevé/moyen/faible)	Moyen.
Impact estimé sur le système d'information de la Ville (élevé/moyen/faible)	Moyen à élevé en fonction des propositions du comité.
Réorganisation du service public identifiée	Pas déterminé à ce stade.
Moyens matériels/logistiques	Salles de réunions.
Aspect technique	A définir.
Aspect juridique	A définir.
Contraintes/risques identifiés	Représentativité et légitimité du comité. Engagement sur la durée des membres du comité. Rôle : avis consultatif ? pouvoir de décision ?
Leviers / conditions de réussite identifiées	<ul style="list-style-type: none"> - Instances existantes de démocratie locale (conseils de quartier, conseil des jeunes, conseil de développement, etc.) Réseau des ambassadeurs.
Nécessité d'une délibération	- Non (inscrit à la délibération stratégie digitale du Conseil de l'Eurométropole du 23 mars).
Impact sur l'environnement ?	A définir.
QUESTIONNEMENTS / POINTS D'ATTENTION	La création du comité des usagers du numérique a été proposée par le Conseil

	de développement de l'EMS et par plusieurs ateliers du sommet citoyen. Il conviendrait de ne pas démultiplier les instances : proposition de création d'un collège Ville de Strasbourg au sein du comité des usagers du numérique de l'EMS.
--	---

Proposition 4 : cartographier les lieux de médiation numérique Conditions de faisabilité estimées	
Mise en œuvre proposée (Comment ? Quand ? Processus, étapes)	<ul style="list-style-type: none"> - Recenser les lieux ressources de la collectivité et du territoire. - Identifier les caractéristiques de ces lieux (typologie, équipements, animations). - Permettre aux acteurs du territoire de s'ajouter à la cartographie. - Identifier les outils / supports les plus adaptés à la diffusion. - Identifier les éventuels dispositifs complémentaires et leur coût : dispositifs mobiles (Numéribus en partenariat avec la CTS, camion citoyen, vélo cargo, détournement de lieux existants comme les salles informatiques des écoles par ex). - Proposer une plateforme collaborative recensant ces lieux (en lien avec la plateforme citoyenne). - Réaliser un pilote sur un quartier. - Donner de la visibilité aux lieux identifiés (portes ouvertes ?)
Acteurs et rôles identifiés (Qui ? Qui ferait quoi ? Elus, habitants, agents, autres acteurs)	Ville et Eurométropole de Strasbourg (contributeur), associations impliquées dans la démarche.
Périmètre (géographiques, compétences)	Eurométropole.
Calendrier envisageable	Fin 2018.
Coûts estimés	A définir.
Impact estimé sur le temps de travail des agents (élevé/moyen/faible)	Faible.
Impact estimé sur le système d'information de la Ville (élevé, moyen/faible)	Moyen (plateforme collaborative).
Réorganisation du service public identifiée	/
Moyens matériels/logistiques	<ul style="list-style-type: none"> - Intégrer le multilinguisme. - Impression d'un annuaire ou cartographie ? - Plateforme collaborative ? - Plateforme potentielle Grand Est ? <ul style="list-style-type: none"> - Détournement de lieux ou tiers lieux (par ex, utilisation temporaire des salles informatiques des écoles).

Aspect technique	A définir.
Aspect juridique	A définir.
Contraintes/risques identifiés	Point de vigilance : <ul style="list-style-type: none"> - porter à la connaissance des personnes en situation d'exclusion numérique les lieux ressources => voir proposition 1 (communication). - Veiller à mutualiser l'ensemble des plateformes concernées. - Portage de la démarche : par quel organisme ? quel périmètre géographique.
Leviers / conditions de réussite identifiées	<ul style="list-style-type: none"> - Travail réalisé par la DSS. - Portail national de la médiation numérique. - Démarche subventionnée par le SGARE de cartographie des acteurs et des lieux du Grand Est. - S'inscrire dans des initiatives nationales, voire internationales pour bénéficier de supports en plusieurs langues. - Expérimentation de La Poste.
Nécessité d'une délibération	Non.
Impact sur l'environnement ?	A définir.
QUESTIONNEMENTS / POINTS D'ATTENTION	<ul style="list-style-type: none"> - Question de la gouvernance : à quelle échelle territoriale ? - Veiller à ne pas faire doublon avec les initiatives menées aux niveaux départemental, régional et national.