

CONSEIL DEPARTEMENTAL
Réunion du 15 février 2021

OBJET : Stratégie opérationnelle en faveur de l'inclusion numérique des Nordistes

Le numérique est aujourd'hui omniprésent dans la vie quotidienne des Français. Alors que la dématérialisation se développe, certains usagers éprouvent des difficultés à prendre en main les outils numériques et ne peuvent ainsi accéder à de nombreux services publics.

Dans son rapport annuel de 2020, le Défenseur des droits a ainsi averti sur l'inégalité d'accès aux services publics face à la dématérialisation. L'usage des outils numériques comporte, selon lui, « un risque de recul de l'accès au droit et d'exclusion pour de très nombreux usagers ».

En 2019, 38 % des usagers d'internet français manquaient au moins d'une compétence leur permettant d'utiliser correctement le numérique dans leur quotidien : utilisation logicielle, accès à l'information, résolution d'un problème ou communication (étude INSEE).

Cette fracture numérique s'aggrave, ainsi que ses conséquences. Le confinement lié à la crise de la Covid 19 a révélé que les personnes coupées du numérique souffraient plus sur le plan personnel et professionnel, que celles qui ont pu poursuivre leur activité professionnelle, accéder aux commerces et services du quotidien, grâce au numérique.

Dans les Hauts-de-France, si les réseaux à très haut débit sont bien développés, 800 000 habitants, soit un habitant sur sept, sont considérés par l'INSEE¹ en situation d'illectronisme, dont plus de 325 000 dans le Nord.

Grâce au volontarisme des collectivités, notamment via le syndicat mixte La Fibre numérique 59/62, les infrastructures numériques se sont en effet largement développées sur le territoire nordiste. Néanmoins, l'enjeu de la transformation numérique est également culturel.

La répartition géographique de ces populations est en correspondance avec les territoires prioritaires du Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public (SDAASP), dont les territoires en renouveau (Pacte Sambre – Avesnois Thiérache, Engagement pour le Renouveau du Bassin Minier, Stratégie pour l'Avenir du Cambrésis) qui ont tous intégré un volet inclusion numérique dans leurs programmes d'actions.

La montée en compétence numérique apparaît comme une priorité pour garantir l'exercice d'une citoyenneté pleine et entière, l'accès de tous aux services et l'adaptation aux évolutions du travail. L'accès aux technologies du numérique est aussi un facteur de cohésion territoriale et de montée en compétences des habitants des territoires pour favoriser leur autonomie.

Les actions menées en faveur de la lutte contre l'illectronisme doivent permettre à l'ensemble de la population, à tous les âges de la vie, d'acquérir des compétences numériques et de profiter des opportunités et des services offerts par le numérique.

¹ https://www.insee.fr/fr/statistiques/fichier/version-html/4986976/np_ina_118.pdf

Le 18 décembre 2017, le Département du Nord votait un grand plan de transformation digitale de la collectivité. Celui-ci inclut :

- la dématérialisation des processus administratifs, indispensables à la mise en place de services en ligne (accès direct des citoyens aux dispositifs et prestations les concernant),
- la digitalisation des différents canaux, qu'il est possible de mettre en œuvre dans les relations des usagers avec l'Administration départementale.

Le Département du Nord, chef de file des solidarités humaines et territoriales, souhaite aujourd'hui conforter son rôle en mobilisant ses moyens et compétences pour favoriser l'accès aux usages du numérique à tous les Nordistes, en lien avec l'Europe, l'Etat et les collectivités, notamment dans le cadre des stratégies nationales « prévention et lutte contre la pauvreté », « société numérique » et des Plans de relance. C'est en ce sens également, que le Comité local en travail social et développement social du Nord anime une commission pluri-institutionnelle « Travail social et numérique ».

Fruit de travaux transversaux approfondis, la présente délibération propose une stratégie opérationnelle permettant de répondre à 4 enjeux essentiels :

- améliorer le service public dans une approche inclusive,
- accompagner l'utilisateur dans ses démarches numériques,
- rendre autonome les habitants dans les différents usages du numérique,
- intégrer la trajectoire Nord durable.

La stratégie d'inclusion numérique départementale se structure autour de trois grands axes :

- accompagner et favoriser l'autonomie des usagers dans la transition numérique,
- développer une offre de services adaptée aux besoins actuels et futurs des usagers,
- renforcer les compétences et les équipements des agents départementaux dans le domaine numérique

I. ACCOMPAGNER ET FAVORISER L'AUTONOMIE DES USAGERS DANS LA TRANSITION NUMÉRIQUE

Dans le cadre de la stratégie nationale pour un numérique inclusif, de nouvelles actions seront impulsées dans le courant du premier semestre 2021.

1. La délivrance de Pass numériques par les services départementaux

Le dispositif « Pass numérique » mis en place dans le cadre du programme Société Numérique de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT), se matérialise par des carnets de plusieurs pass d'un montant de 10 € chacun. Les personnes en situation d'illectronisme reçoivent un carnet auprès d'une structure locale (guichet de services publics, associations, travailleurs sociaux, etc.), leur permettant de participer à un atelier d'initiation ou de perfectionnement au numérique, au sein de lieux préalablement qualifiés. La structure ayant délivré la formation est contre-payée de la valeur du pass.

Par délibération du 14 décembre 2020, le Département s'est engagé à expérimenter le déploiement de 50 000 pass sur 3 ans, financés à hauteur de 50 % par l'Etat, dont 10 000 pour l'année 2021.

Les Unités Territoriales de Prévention et d'Action Sociale (UTPAS), Maisons de l'Insertion et de l'Emploi (MDIE), Relais autonomie et espaces France Services (fixes et mobiles), lieux privilégiés d'accueil du public, pourront délivrer ces pass numériques, notamment pour autonomiser les personnes dans leur accès au numérique.

2. La consolidation du maillage territorial de médiation numérique

Il est aujourd'hui constaté un déficit de professionnels de l'accompagnement numérique. Afin de répondre à ces nouveaux besoins, des médiateurs numériques sont déployés par les collectivités, dont le Département du Nord, pour proposer un accompagnement individuel et/ou collectif aux habitants, pour favoriser leur montée en compétence numérique. Les conseillers numériques ont principalement pour mission de :

- soutenir les Français(es) dans leurs usages quotidiens du numérique : travailler à distance, consulter un médecin, vendre un objet, acheter en ligne, etc... ;
- sensibiliser aux enjeux du numérique et favoriser des usages citoyens et critiques : s'informer et apprendre à vérifier les sources, protéger ses données personnelles, maîtriser les réseaux sociaux, suivre la scolarité de ses enfants, etc... ;
- rendre autonome, pour réaliser des démarches administratives en ligne seul.

Dans le cadre du Plan de Relance et pour aller plus loin dans cette démarche d'accompagnement, l'Agence Nationale de Cohésion des Territoires (ANCT) a lancé un Appel à Manifestation d'Intérêt pour financer des postes de « conseillers numériques » à hauteur de 50 000€ par poste pendant deux ans. Le Département du Nord, en tant que chef de file des solidarités humaines et territoriales, souhaite structurer et coordonner à l'échelle du territoire le déploiement et la répartition de ces conseillers numériques en lien étroit avec les différentes collectivités et acteurs de l'inclusion numérique. Sur le plan humain, il envisage de répondre à l'AMI afin que des conseillers numériques viennent conforter les missions réalisées par les médiateurs numériques déjà présents ainsi que les services civiques positionnés en tant qu'aidants-numériques. Le maillage territorial sera établi en collaboration avec la Région et les Etablissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI), le hub inclusif régional « les Assembleurs »² s'avérant également un partenaire précieux sur le sujet.

3. L'intégration des médiathèques du territoire en tant que relais d'inclusion numérique

Plusieurs actions menées sur certains territoires, en lien avec la Médiathèque du Nord, agissent en faveur de l'inclusion numérique. Les formations aux usages du matériel informatique et les ateliers de sensibilisation aux risques d'internet rencontrent un vif succès dans les médiathèques où ils sont proposés. Ces projets s'inscrivent pleinement dans le nouveau Schéma Départemental de Développement de la Lecture Publique et dans le projet « Bibliothèque Numérique de Référence ».

Il est proposé de favoriser le déploiement de ces ateliers au sein des bibliothèques/médiathèques partenaires de la Médiathèque du Nord en capacité matérielle et humaine de le faire, là où les besoins sont repérés.

Les médiathèques doivent en effet pouvoir devenir de véritables tiers-lieux locaux d'inclusion numérique. Elles constitueront également un lieu pivot pour des échanges avec les intercommunalités.

La Médiathèque Départementale du Nord a récemment conforté en ce sens son équipe dans les domaines suivants : « communication et numérique » et « illettrisme et accessibilité », afin de contribuer au déploiement d'actions de lutte contre l'illectronisme par ses partenaires dans les territoires.

<https://les.assembleurs.co/>

4. Collège numérique : une politique volontariste en faveur de l'inclusion des collégiens et de leurs familles

L'inclusion numérique des Nordistes commence dès le plus jeune âge et se poursuit lors de l'entrée au collège.

Le 25 mars 2019, la délibération portant sur la stratégie de développement des usages du numérique éducatif et des pratiques innovantes (DESC/2019/57) présentait l'ambition du Département et la déclinaison sur l'ensemble des champs de sa compétence.

La délibération « Collège numérique : bilan 2020 et perspectives 2021 » (DE/2021/16), présentée simultanément au présent rapport, dresse un bilan de l'ensemble des thématiques liées à l'activité du collège numérique et propose des perspectives et pistes de développement, notamment concernant la lutte contre l'illectronisme en collège et dans les familles. Elle constitue la déclinaison thématique de la stratégie opérationnelle dans le cadre du numérique éducatif.

5. Mailler le département d'espaces d'accompagnement aux usages numériques

Le Département du Nord a décidé d'adhérer au hub numérique inclusif régional « les Assembleurs » en décembre 2020, dans le cadre de sa délibération sur les Pass numériques. Dans une logique d'équité territoriale, « les Assembleurs » accompagnera le Département dans les 4 axes transversaux qui structurent son action en matière d'inclusion numérique : l'animation, la formation, l'accompagnement et la mutualisation.

Le Département a également développé certains partenariats avec les territoires. Depuis 2017, le Département accompagne ainsi le développement de centres sociaux connectés (subvention de 70 000 € attribuée à la Fédération des Centres Sociaux du Nord-Pas-de-Calais) et contribue par ce biais à permettre un accès au numérique au plus près des usagers (49 centres sociaux connectés dans le Nord en 2020). Le Département du Nord poursuivra cet accompagnement et soutiendra la stratégie de développement du numérique de la Fédération des Centres Sociaux du Nord-Pas-de-Calais.

Le Département soutiendra des initiatives territoriales, à l'image du projet « Tourcoing Inclusif Proximité Solidarité » (Tips), porté par le Centre Communal d'Action Sociale de Tourcoing, et le développement en territoires de tiers-lieux numériques et de relais numériques, tels que ceux portés par Emmaüs Connect.

Une prochaine délibération viendra compléter les modalités de ces partenariats.

II. DÉVELOPPER UNE OFFRE DE SERVICES ADAPTÉE AUX BESOINS ACTUELS ET FUTURS DES USAGERS

1. Proposer un véritable accueil numérique au sein des services départementaux accueillant du public

En complément de l'accueil physique essentiel, assuré par les agents départementaux, il convient de proposer aux usagers de pouvoir accéder à un certain nombre d'informations et de services en ligne. A ce titre, l'installation de postes informatiques en libre accès, de bornes et de tables numériques est en cours de déploiement dans les services ayant pour mission d'accueillir et accompagner le public dans ses démarches, principalement les Unités Territoriales de Prévention et d'Action Sociale (UTPAS).

Les France Services constituent une innovation en matière d'accès aux services publics pour les Français. En permettant à chaque citoyen quel que soit l'endroit où il vit, en ville ou à la campagne, d'accéder aux services publics et d'être accueilli dans un lieu unique, par des personnes formées et disponibles, pour effectuer ses démarches du quotidien. Le Département propose aujourd'hui six France Services², sous la forme de 3 structures fixes et 3 itinérantes, et compte développer dans les prochaines semaines un nouveau projet itinérant dans les Flandres. Les 4 structures départementales labellisées en 2020 ont permis d'accompagner plus de 10 000 usagers. En partenariat étroit avec l'Etat,

² France Services fixes : A Hondschoote, Le Cateau-Cambrésis, Bruay-sur-l'Escaut et itinérantes dans l'Avesnois, le Cambrésis et le Douaisis.

le déploiement de Dispositif de Recueil Mobiles (DR Mobiles) dans les « Camions bleus » permettra aux Nordistes de réaliser directement leurs démarches liées aux titres sécurisés (ANTS).

Enfin, le Département positionne, en appui des autres professionnels, des jeunes en Service civique en tant qu'accompagnateur numérique, afin d'expliquer et rassurer les usagers sur l'utilisation des outils numériques.

2. Rendre accessibles à tous les sites internet et documents administratifs

Les règles relatives à l'accessibilité numérique sont définies dans le Référentiel Général d'Amélioration d'Accessibilité (RGAA version 4), créé dans le cadre de la Loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées du 11 février 2005. A l'instar des sites ayant vu le jour dernièrement (*Nord info*, nouveaux sites des équipements culturels départementaux), le Département fait basculer l'ensemble de ses sites internet au regard des nouvelles normes RGAA.

Un référent accessibilité au sein de l'administration sera nommé pour assurer le respect de ces obligations, en collaboration avec les services et la Direction de la communication. A cette fin, les audits d'accessibilité seront systématisés pour chaque nouveau site mis en production. Le Département engagera prochainement un schéma pluriannuel de mise en conformité des sites existants avec le RGAA.

Conformément au RGAA, le Département rend également accessibles ses contenus en ligne, en systématisant par exemple le sous-titrage et la transcription textuelle des contenus audiovisuels. Dans une démarche volontariste, il souhaite aller plus loin en développant le recours à la méthode Facile A Lire et Comprendre (FALC), pour rendre les informations compréhensibles par tous, y compris par les usagers en situation de handicap ou qui présentent des difficultés de lecture. Cette évolution passe notamment par une adaptation, sur le fond comme sur la forme, des contenus publiés sur ses sites internet (vocabulaire, syntaxe, mise en page...).

Une prochaine délibération opérationnelle viendra préciser le plan d'actions dédié à l'accessibilité numérique des sites du Département.

Enfin, une étude est en cours relative à l'implémentation de chatbots³ dans les sites internet.

3. Soutenir l'économie circulaire du numérique tout en favorisant l'inclusion numérique

Le parc informatique vient d'être transformé par le déploiement massif du télétravail au sein de l'administration. De ce fait, de nombreux équipements fixes en parfait état peuvent être reconditionnés.

Dans la Région Hauts-de-France, des associations développent des programmes de mise à disposition de matériel informatique reconditionné à prix solidaire pour les personnes en situation de fracture numérique.

Le Département du Nord souhaite engager ainsi prochainement un partenariat avec Emmaüs Connect. En contrepartie du matériel récupéré, la structure pourrait accueillir des publics en situation d'illectronisme identifiés et orientés par le Département, afin qu'ils puissent bénéficier de formations et acquérir si besoin du matériel informatique à prix solidaire.

Une prochaine délibération permettra de formaliser les engagements réciproques et d'assurer le suivi de ce partenariat. La démarche, en plus de favoriser l'inclusion numérique, s'inscrit pleinement dans la politique Nord durable, adoptée par le Département en 2019.

³ Boîtes de discussion automatisées permettant de répondre aux interrogations de l'utilisateur qui recherche une information sur les sites et applications du Département.

III. RENFORCER LES COMPÉTENCES ET LES ÉQUIPEMENTS DES AGENTS DÉPARTEMENTAUX DANS LE DOMAINE NUMÉRIQUE

1. Des agents massivement équipés en matériel informatique

Depuis 2017, le télétravail est expérimenté au sein des services départementaux. En 2020, la crise sanitaire a nécessité un déploiement maximal de l'environnement numérique des agents (ordinateurs portables, nouvelles solutions collaboratives et de communication à distance, etc.) : 5 800 agents ont ainsi été en capacité de télétravailler, 66 % se prononçant en faveur de cette nouvelle organisation du travail et 75 % se disant satisfaits de sa mise en œuvre. En parallèle, la visioconférence a été utilisée par 78 % des agents.

Le Département investit aujourd'hui pour capitaliser sur les usages numériques et les inscrire durablement dans son fonctionnement. Dans le prolongement de sa délibération-cadre sur l'innovation de février 2020, il déploiera des solutions logicielles innovantes et sécurisées, en portant une attention accrue à la satisfaction des besoins des utilisateurs, d'un point de vue ergonomique, comme du développement continu de leurs compétences.

2. Le programme de formation des agents départementaux

Le Département connaît de nombreux changements dans le domaine numérique, liés aux évolutions réglementaires, à la demande des usagers, aux nouveaux modes de travail (dont le télétravail) et plus largement à la digitalisation des services. La conduite de ces changements doit intégrer la préservation de la dimension humaine et apporter aux agents efficacité, performance individuelle et collective. Pour cela, les agents doivent être outillés, formés et accompagnés.

Les agents départementaux ont aussi des besoins numériques en tant que citoyen, à titre professionnel comme personnel. Le Département en tant qu'employeur se mobilise pour les accompagner dans le développement de ces compétences clés, nécessaires pour leur employabilité et leur bien-vivre.

Cette montée en compétences de l'ensemble des 10 000 agents et assistants familiaux aux usages numériques constitue donc aujourd'hui un défi majeur.

Pour y parvenir, le Département, en tant qu'employeur, s'engage de façon volontariste dans un programme axé sur le déploiement en 2021 de trois volets :

- évaluation individuelle,
- formation adaptée (au métier, au niveau, aux besoins, en lien avec l'évaluation),
- assistance personnalisée.

L'objectif est de permettre à chacun de progresser dans l'utilisation des outils numériques, du socle de compétences de base, aux expertises logicielles plus pointues. Le Département s'appuiera en particulier sur un ensemble de services en ligne (évaluation, développement et certification des compétences numériques), permettant aux agents qui le souhaitent de se voir attribuer une certification permettant de valoriser leurs compétences et de conforter leur engagement.

Le développement des compétences numériques des agents aura des effets vertueux sur deux enjeux stratégiques pour le Département : la qualité des données (de santé, à caractère personnel, stratégiques et décisionnelles...) et la sécurité de son système d'information.

En effet, les premiers producteurs et utilisateurs des données départementales sont les agents. Leur montée en compétences permettra de limiter les erreurs et réduire les délais. Quant à la sécurité des systèmes d'information (SI), elle est étroitement liée aux bons usages et réflexes des agents (parallèlement à l'investissement réalisé dans la consolidation de l'infrastructure technique), ainsi qu'à l'application du Règlement Général de la Protection des Données (RGPD).

Le développement des compétences des agents revêt donc de nombreux enjeux, à la fois de qualité de vie au travail et de service public.

3. La formation à la médiation numérique en travail social d'agents départementaux

La stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté prévoit de former les professionnels pour qu'ils soient en capacité d'appréhender et de mobiliser l'environnement numérique comme un outil d'intervention et/ou d'accompagnement social et éducatif au service des personnes.

La formation prévue dans ce cadre visera à développer chez les professionnels une démarche réflexive et éthique, qui leur permette d'évoluer avec confiance et lucidité dans un environnement numérique et d'agir en conséquence.

Elle reposera sur 3 grands objectifs :

- mieux appréhender la culture numérique pour adapter ses pratiques professionnelles aux besoins des personnes et aux enjeux du travail social,
- penser l'accompagnement des personnes aux usages du numérique et analyser les modalités de coopération avec les acteurs de l'inclusion numérique,
- identifier les ressources des technologies numériques comme levier de la participation des personnes et de l'innovation sociale.

IV. LA GOUVERNANCE DE LA STRATÉGIE OPÉRATIONNELLE D'INCLUSION NUMÉRIQUE

Le comité de pilotage inclusion numérique animé par le Vice-président à l'Innovation et composé des représentants des différentes directions concernées par le domaine de l'inclusion numérique, veillera à la mise en œuvre, à la coordination et à la communication relative des différentes actions proposées dans le présent rapport. Il se réunira au minimum deux fois par an pour mettre à jour sa feuille de route.

Pour favoriser la coordination et la subsidiarité dans les territoires, le Département veillera à la bonne articulation des actions menées par ses services avec celles de l'Etat, de la Région et des EPCI, ainsi qu'avec celles des têtes de réseau de l'inclusion numérique dans le Nord.

Je propose au Conseil départemental :

- d'approuver la stratégie opérationnelle en faveur de l'inclusion numérique des Nordistes, selon les modalités décrites dans le présent rapport ;
- de m'autoriser à solliciter les financements nécessaires à sa mise en œuvre, notamment auprès de l'Europe et de l'Etat notamment via l'Agence Nationale de Cohésion des Territoires ;
- de m'autoriser à signer tous actes nécessaires à la mise en œuvre de cette délibération.

Jean-René LECERF
Président du Département du Nord