



Grenoble.fr



Communiqué de Presse

Grenoble, le 8 décembre 2015

Un plan d'action « Numérique pour tous » à Grenoble Le numérique au service de l'accès aux droits !

A l'heure où la **dématérialisation des services publics** est une priorité des politiques publiques, il est urgent de donner aux citoyens, et en particulier **les plus précaires, les capacités d'utiliser les technologies numériques**. L'année 2016 marquera le début des prestations sociales 100% numériques et augmentera le risque de non-recours aux droits pour les personnes les plus éloignées du numérique. Convaincue de cette urgence comme des opportunités formidables offertes par les outils numériques, la Région Rhône-Alpes et la Ville de Grenoble ont fait appel à Emmaüs Connect afin de **construire la première stratégie d'inclusion numérique locale. Ce travail, rendu public le 8 décembre 2015, propose des pistes pour étendre les capacités d'accompagnement des personnes en précarité numérique face à leur parcours d'accès aux droits.**

Le diagnostic et les recommandations se sont appuyés sur une analyse des données publiques disponibles¹ associée à des échanges réguliers² et à un atelier de co-construction avec l'ensemble des parties prenantes que sont les acteurs sociaux, les opérateurs de service public³ et les acteurs numériques. Les préconisations de cette étude prennent également en compte les contraintes du territoire, en termes de ressources notamment.

NUMERIQUE POUR TOUS A GRENOBLE : les pistes clés

1/ METTRE EN PLACE UN OUTIL COMMUN D'EVALUATION NUMERIQUE

Le « diagnostic » du territoire a permis de recenser **30 000 grenoblois en situation de précarité numérique et sociale**. Une analyse qualitative complémentaire révèle **3 typologies de publics** : les personnes dépendantes d'un accompagnement physique, les personnes qui font leurs tous premiers pas numériques et, enfin, celles qui possèdent un premier socle de compétences.

Afin de mieux accompagner les publics vulnérables vers le numérique, **l'étude préconise la création d'un outil commun d'évaluation de la « maturité numérique »**. **Ce référentiel, partagé entre acteurs du numérique et du social, permettrait une orientation plus ciblée.**

¹ Données CREDOC et INSEE

² Entretiens qualitatifs, étude anthropologique, focus groupes

³ Pôle Emploi, Caf Isère, ABSIS, OPAC

2/ CREER TROIS PARCOURS USAGERS S'APPUYANT SUR UN RESEAU D'ACTEURS ORGANISÉS

A ces différents publics, l'étude propose 3 parcours d'accompagnement adaptés qui s'appuient sur un réseau de professionnels sociaux et numériques organisés, formés et outillés.

Parcours 1 : organiser l'assistance numérique

Pour les 16% de personnes totalement éloignées du numérique et en grande difficulté sociale, il s'agirait **d'organiser leur « assistance numérique »** avec un réseau d'accompagnants professionnels dédiés.

Parcours 2 : orienter vers un accès au numérique de proximité

Pour les 62% de personnes partiellement connectées, il faudrait faciliter l'identification de leurs difficultés par les acteurs sociaux et promouvoir des solutions d'accès accompagné.

Parcours 3 : permettre la mise en autonomie des personnes

Pour les 27% de personnes disposant d'un premier socle de compétences, le numérique peut devenir un levier fort de leur développement personnel à condition de leur garantir un accès privé et durable aux équipements combiné à une meilleure connaissance des services numériques.

3/ RENFORCER L'OFFRE DU TERRITOIRE

L'offre à disposition sur le territoire a aussi été recensée dans une cartographie : points wifi public, lieux permettant de l'accès libre ou accompagné à des postes connectés, structures proposant de la formation, de la vente ou de la réparation de matériel... **Ce travail a permis d'identifier les besoins non couverts et d'optimiser l'utilisation des ressources existantes.**

4/ PLACER NUMERIQUE ET SOCIAL AUTOUR D'UNE MÊME TABLE

Cette cartographie a été mise en ligne et peut être utilisée par l'ensemble des acteurs⁴ favorisant leur connaissance mutuelle et l'orientation entre structures, laquelle demeurait jusqu'à présent très marginale. Demain, **la coordination des acteurs sera un levier fort de la stratégie d'inclusion numérique** grenobloise. Par l'intermédiaire des enquêtes menées et des groupes de travail organisés, cette dynamique est en marche mais doit aller plus loin dans la mise en place d'outils partagés et d'une animation du réseau.

La démarche entreprise par ces deux collectivités pourrait en inspirer de nouvelles et les inciter à placer les publics fragiles au cœur de leur politique numérique. Du côté d'Emmaüs Connect, des moyens sont mis en œuvre pour concevoir, courant 2016, une plateforme d'accompagnement aux usages numériques à très fort impact social.

Comptant sur vous pour relayer l'information,
Bien cordialement,

Contacts presse :

Ville de Grenoble : Adeline SUPPO 04 76 76 39 21 / 07 86 64 46 64

Emmaüs Connect : Sophie DELILE 06 23 32 44 64

⁴ Administrations, action sociale, médiateurs numériques

ANNEXES :

ENTRETIEN AVEC LAURENCE COMPARAT, ADJOINTE A L'OPEN DATA ET AUX LOGICIELS LIBRES



Le numérique peut-il, selon vous, bénéficier à tous les citoyens ?

Le numérique peut - et surtout doit - bénéficier à tous les citoyens. Développer le numérique n'est pas un objectif en soit, mais bien un outil au service des politiques publiques, et cela doit donc être fait à bon escient. Par exemple, la dématérialisation des services à l'utilisateur peut générer d'importantes économies, et favorise ainsi une meilleure gestion de l'argent public. Mais c'est aussi la qualité du service qui est en jeu. Le temps de travail des agents de la Ville étant allégé du temps de traitement des dossiers, ils peuvent ainsi se consacrer davantage à l'accueil physique des personnes non connectées ou qui auraient besoin d'aide pour monter leur dossier administratif.

Grenoble, territoire pilote de ce plan d'action régional. Pourquoi ?

Grenoble a la réputation d'être une ville « high-tech ». C'est vrai dans une certaine mesure : nous avons parmi nos concitoyens de nombreuses personnes qui sont très à l'aise avec le numérique, et qui y accèdent facilement. Mais **nous avons du coup une responsabilité particulière à ne pas oublier les autres, les nombreuses personnes qui sont éloignées du numérique, soit pour des raisons de précarité, soit parce qu'elles ne savent pas trop comment appréhender ces nouveaux outils.** Conduire ce diagnostic sur le territoire de Grenoble, et proposer un plan d'action, est donc pour nous autant une nécessité qu'une évidence.

TEMOIGNAGES

Victor, animateur informatique pour l'association FACILE

Je suis animateur informatique à la Maison des Habitants. Échanger avec les différents acteurs et partenaires sur la « diffusion des connaissances numériques » du secteur grenoblois m'a fait rencontrer des acteurs grenoblois que je ne connaissais pas. L'atelier en petits groupes de professionnels de différents secteurs sur un cas concret nous a permis de porter un regard différent sur l'identification des problématiques, la gestion de celles-ci et l'accompagnement à la personne. Aujourd'hui il me sera beaucoup plus facile d'aiguiller une personne « atypique » vers un partenaire lui convenant mieux en fonction de ses besoins, tout en la préparant au mieux à sa rencontre avec ce nouveau professionnel.

Océane, animatrice multimédia à l'association Âge d'or

Je suis animatrice multimédia au sein des associations Age d'Or et Pays'Agés, association ouverte aux vieux migrants. Avec l'intrusion du numérique dans divers aspects de la vie, du loisir à l'administratif, des retraités "actifs", qui n'ont pas de fragilité sociale se retrouvent marginalisés par un manque d'accès à une formation numérique de base. Nous manquons d'outils efficaces et accessibles pour toucher à la fois le retraité de 60 ans et la personne en situation d'isolement parce qu'illettrée ou socialement fragile. Les professionnels manquent parfois eux-mêmes de formation dans le domaine. Il paraissait intéressant de pouvoir échanger autour de l'accès aux droits avec d'autres acteurs sociaux, municipaux, associatifs. La journée a été vectrice de dynamisme. Il y a de réels besoins qui sont ressortis des expériences de chacun, et aussi une sincère motivation pour agir. Des idées de solutions ont pu être transmises, en espérant qu'elles portent leurs fruits.