

Stratégie parisienne d'inclusion numérique

paris  e-inclusion
le numérique pour tous



Sommaire

1 Une évolution pour le bénéfice de tous	4
2 La démarche mise en œuvre par la collectivité parisienne.	5
3 Les partenaires engagés à nos côtés	8
4 Nos engagements	11
5 Les fiches actions	15
Annexes	26

1 Une évolution pour le bénéfice de tous

La mise en place des outils numériques est une source d'ouverture, elle offre des potentiels de développement divers et favorise de nouveaux types de pratiques sociales (réseaux sociaux, skype...). Par ailleurs l'usage du numérique devient de plus en plus indispensable, notamment pour la réalisation des formalités administratives et l'accès aux services publics : déclaration d'impôts, inscriptions à Pôle emploi, demande de prime d'activité, réalisation de démarches administratives, relations des usagers avec les services publics et territoriaux...

Le numérique et la dématérialisation impactent le quotidien des Français et des Parisiens :

- Emploi : 80% des offres d'emploi sont publiées sur internet ;
- Accès aux droits : 85% des services publics français sont accessibles en ligne ;
- Services publics : la digitalisation des entreprises de services publics s'accélère (La Poste, SNCF, Fournisseurs d'énergie...);
- Éducation : 1 million de français suivent une formation à distance en ligne et 12 millions de livrets scolaires sont numérisés en 2017 ;
- Consommation : 25 millions de français utilisent chaque mois le site « le bon coin » en France.

L'année 2016 marque un tournant dans l'utilisation d'internet pour les démarches administratives et fiscales : elle enregistre une nette progression, passant de 53 % d'adoption par les Français en 2015 à 62 % en 2016. Néanmoins, des freins structurels perdurent dans l'appropriation de cet usage. La fracture entre non-diplômés et diplômés du supérieur est forte, avec un rapport du simple au double. On observe aussi une stagnation de la proportion des Français à bas revenu ayant effectué des démarches administratives sur internet, marquant un net décrochage par rapport aux autres catégories de la population. Par ailleurs, 59 % des non-internautes ont plus de 70 ans ; 52 % des non-internautes n'ont aucun diplôme ; 61 % des non-internautes disposent de bas revenus.

De plus, les personnes les plus démunies payent souvent plus cher l'accès aux télécommunications, et y consacrent une part conséquente de leur budget. En effet, les personnes sans logement, sans compte courant ou sans revenus fixes sont contraintes d'utiliser les offres prépayées, qui coûtent plus cher que les abonnements. Sans compter que les offres étant complexes et multiples, il n'est pas aisé d'optimiser son abonnement. Au total, plus de 5 000 000 personnes en France cumulent difficultés d'insertion et exclusion numérique.

La loi pour une république numérique adoptée le 7 octobre 2016 modifie le code général des collectivités territoriales et prévoit notamment dans son article 69 que les schémas directeurs d'aménagement numérique peuvent comporter une stratégie de développement des usages et services numériques. Cette stratégie vise à favoriser l'équilibre de l'offre de services numériques sur le territoire ainsi que la mise en place de ressources mutualisées, publiques et privées, y compris en matière de médiation numérique.

Fin 2017, l'État a lancé une démarche «Ensemble pour un numérique inclusif» visant à associer l'ensemble des acteurs sur trois axes, atteindre et orienter les publics cibles, structurer l'offre de médiation et de formation et mobiliser les financements nécessaires, l'action devant être portée par les territoires et adaptée à leurs spécificités. La démarche de l'État vise à construire « dans chaque territoire, les solutions pour guider ceux qui le peuvent vers l'autonomie numérique et maintenir un accompagnement humain pour ceux qui en ont besoin ».

2 La démarche mise en œuvre par la collectivité parisienne et ses partenaires

La collectivité parisienne, pour sa part, a engagé depuis 2010 plusieurs actions pour favoriser l'inclusion numérique (partenariat avec l'association Emmaüs Connect via les connexions solidaires ; aide à l'appropriation du numérique (notamment, e-service mis en place pour les personnes accompagnées par les services sociaux du 13ème arrondissement) ; expérimentation durant la campagne hivernale de l'outil re-connect du groupe SOS ; les services de la Ville proposent des offres diverses et vont en développer de nouvelles telles que, l'espace numérique personnel pour les usagers des centres d'action sociale d'arrondissement, le compte parisien, le coffre-fort numérique, ...).

Le PPIE (plan parisien de l'insertion par l'emploi), adopté par le Conseil de Paris de juin 2016, prévoit que soit élaborée en partenariat une stratégie parisienne pour l'inclusion numérique.

L'enjeu consiste d'une part à faciliter l'accès des Parisiens en insertion à l'ensemble de ces services et d'autre part à permettre l'inclusion numérique de tous, en définissant ce que pourrait être une « éducation populaire du numérique », pour des publics ne maîtrisant pas tous la langue française et l'écrit.

Concernant l'inclusion numérique, l'objectif recherché est de permettre à chacun d'avoir accès aux outils numériques (équipement et connexion) et un usage autonome de ces outils, quel que soient les besoins : démarches administratives (déclaration d'impôts, déclaration de ressources CAF, inscription et articulation mensuelle Pôle Emploi), communication avec ses proches, recherche d'emploi, achat en ligne, socialisation...

Dans ce cadre la collectivité parisienne a initié une démarche partenariale avec la CAF de Paris mais aussi avec l'ensemble des institutions (État, CPAM, Pôle Emploi, Mission Locale) et acteurs associatifs locaux pour établir un recensement de l'offre existante, dégager les problématiques générales et repérer les spécificités des différents publics concernés par l'inclusion numérique.

Dans cette démarche, deux territoires, le 13^{ème} arrondissement et l'Est de Paris (11^{ème}, 12^{ème} et 20^{ème} arrondissement), sont investis particulièrement dans la construction de cette stratégie par le biais des directions sociales des territoires (DST). Têtes de pont, ils sont des terrains privilégiés de ressources, d'observation, d'analyse et d'expérimentation, notamment en matière de mise en réseau des acteurs.

Par ailleurs les différents services de la ville ont déjà mis en place des actions spécifiques :

Les mairies d'arrondissement s'inscrivent cette problématique avec la mise en place d'une offre de facilitation numérique dans les 20 arrondissements parisiens. La facilitation numérique est un dispositif d'appui à l'utilisation des services numériques, mis en place par le Secrétariat Général dans le cadre du programme Compte Parisien. Son déploiement, débuté en septembre 2017 a été achevé en 2018. Il concerne aujourd'hui 33 services numériques. Concrètement, des agents accompagnent les usagers dans la recherche d'informations sur paris.fr (le site internet institutionnel), l'utilisation de téléservices de la Ville, et même ceux de certains autres services publics comme la CAF. Cela passe par l'implantation de bornes tactiles ou de systèmes de doubles écrans et surtout par la formation des agents et la mise au point de supports pédagogiques adaptés. La Mairie Mobile, mise en place dans des quartiers politique de la ville des 19^è et 20^è arrondissements, pour proposer aux usagers un accompagnement global dans les démarches administratives, participe à ce réseau de facilitation numérique.

Concernant les demandes de logements, dans le cadre du chantier de la « facilitation numérique » la Direction du Logement et de l'Habitat (DLH) a contribué à l'élaboration du support élaboré sur la partie logement. 2 télé-services sont concernés :

- 1) l'accueil sur RDV avec la démonstration permettant à partir d'une carte interactive une prise de RDV aux lieux et créneaux disponibles et au choix de l'utilisateur
- 2) loc'annonces, application qui permet à un demandeur de logement remplissant les critères de se positionner sur un logement de son choix. Le support concerné détaille pour le « facilitateur » et pour l'utilisateur l'utilisation de ces 2 télé-services.

L'inclusion numérique, l'accès aux outils numériques et l'autonomie dans leur usage est l'une des nouvelles missions des bibliothèques. **Les bibliothèques de la Ville** de Paris agissent pour la facilitation numérique, l'accès aux services publics, à la formation ou aux loisirs numériques. Elles se positionnent dans une démarche de capacitation comme de facilitation.

Trente deux bibliothèques proposent des ateliers informatiques à leurs publics. Ceux-ci peuvent prendre la forme de rendez-vous individuels très efficaces, comme de sessions de groupe. Elles peuvent concerner aussi bien l'apprentissage de la bureautique, que de savoir utiliser un smartphone, ou découvrir la programmation et l'impression 3D.

S'initier, découvrir, créer ensemble, tels sont les piliers des actions numériques à destination des usagers des bibliothèques de la Ville de Paris.

Les Cours municipaux d'adultes quant à eux s'inscrivent dans une démarche de facilitation numérique pour l'aide aux personnes en fracture numérique souhaitant s'inscrire à une formation. Depuis 2015 les demandes d'inscription et leur traitement sont dématérialisées. Conscient qu'une partie essentielle des auditeurs, en particulier ceux qui suivent les formations d'alphabétisation et de français langue étrangère ne maîtrisent pas l'outil informatique ou n'ont pas un niveau de langue suffisant, une semaine d'accueil, orientation, assistance à l'inscription est organisée à chaque rentrée dans les deux établissements dédiés des CMA, bd de Belleville et rue d'Alésia. Cette année elle s'est d'autant plus imposée que les CMA ont intégré le compte parisien. Une cinquantaine de professeurs sont mobilisés pour ce dispositif qui a inscrit 2593 personnes. Par ailleurs, une hotline téléphonique est active en complément du 3975 durant toute la période d'inscription

Le Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris s'engage à participer à la stratégie municipale d'inclusion numérique en assurant une double mission de détection / orientation du public exclu du numérique ou en précarité numérique, d'une part, et d'accompagnement du public autonome ou proche de l'autonomie numérique, d'autre part.

Les centres d'action sociale d'arrondissement ont vocation à s'intégrer dans un réseau territorial d'inclusion et de médiation numérique dont la mise en place est impulsée par les DST / CST, à l'instar de ce qui est d'ores et déjà expérimenté au sein des directions sociales de territoire SUD et EST.

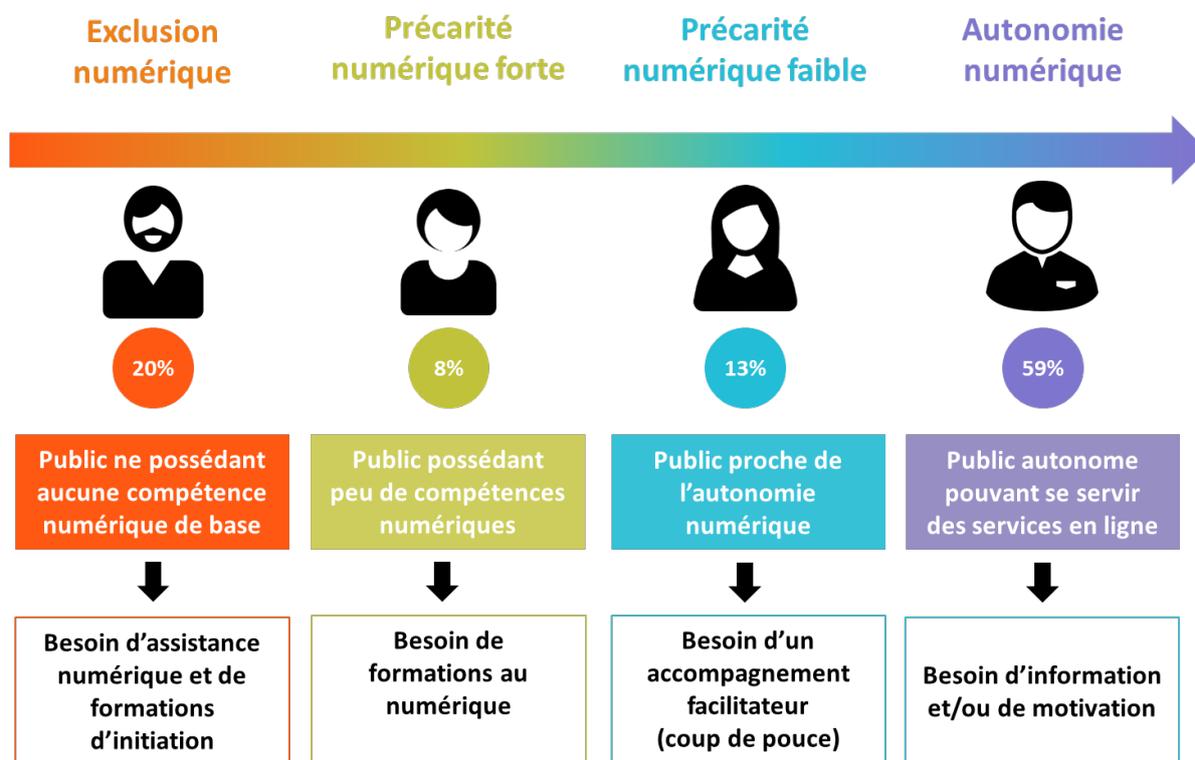
Pour l'accompagnement du public autonome ou proche de l'autonomie numérique des espaces numériques seront progressivement installés dans les CAS d'arrondissement. Le public y trouvera des ordinateurs et / ou des bornes permettant d'accéder aux téléservices du CASVP et à ceux des grands acteurs du social : CAF, Assurance Maladie, CNAV, Pôle Emploi...

Une assistance légère sera apportée par des volontaires du service civique et par des bénévoles, en cours de recrutement.

Le premier espace numérique du CASVP verra le jour au sein du CAS du 10^{ème} arrondissement, d'ici à fin 2018. Les autres seront mis en place progressivement. Pour les CAS installés en mairie d'arrondissement, une réflexion sur la possibilité de mutualisation de ces espaces va être entamée avec la DDCT.

Lancée le 27 janvier 2017 à la Gaité Lyrique, la démarche commune des partenaires a permis de mobiliser l'ensemble des acteurs institutionnels et associatifs autour de cet objectif.

Pour accompagner la collectivité parisienne dans sa démarche de proposition de stratégie d'inclusion numérique, l'association WeTechCare, a mené une enquête sur les usages du numérique à Paris. 257 structures et 1400 usagers ont participé à cette enquête. Les principaux enseignements sont les suivants :



Des focus groupes ont été organisés avec les représentants institutionnels et associatifs d'une part et avec des usagers d'autre part (séniors, jeunes 18-25 ans, personnes à la rue, personnes inscrite à Pôle Emploi, bénéficiaires du Rsa et migrants).

Le travail engagé a permis de dégager les éléments suivants :

- La volonté de l'ensemble des acteurs tant du côté des institutions que des associations de participer à une dynamique commune sur le sujet de l'inclusion numérique ;
- La confirmation que les structures publiques vont accentuer la dématérialisation des services et qu'en conséquence le besoin d'accompagnement du public et notamment des plus fragiles se posent avec acuité.
- L'existence à Paris d'initiatives nombreuses et variées et de projets déjà mis en œuvre tant par les structures publiques que par des associations.
- La structuration d'un réseau d'inclusion numérique dans le 13^{ème} arrondissement déjà mis en œuvre et volonté d'organiser une dynamique partenariale sur ce sujet au niveau de la Direction Sociale de Territoire Est de la DASES.

3 les partenaires engagés à nos côtés

La Caisse d'allocations familiales de Paris positionne l'accès aux droits parmi ses objectifs prioritaires. Pour accompagner l'accroissement des démarches en ligne, l'organisme a mis en place des actions spécifiques pour les publics les plus fragiles. Ainsi, les accueils ont été modernisés avec des espaces numériques plus spacieux, en libre-service et repensés pour accueillir au mieux ses usagers.

Afin d'animer ces nouveaux espaces, 40 Conseillers de Service à l'utilisateur ont été recrutés et formés spécifiquement à l'accompagnement des allocataires les plus éloignés du numérique. Des services civiques ont également été recrutés dans les 6 centres sociaux Caf afin de proposer un accompagnement sur les démarches en ligne.

La Caf de Paris propose également des ateliers gratuits dans ses centres de gestion et ses centres sociaux pour accompagner les allocataires dans l'utilisation des applicatifs numériques mis à leurs dispositions tels que le Caf.fr et l'application mobile. Au quotidien, les équipes d'interventions sociales de la Caf proposent également aux familles qu'elles accompagnent des actions innovantes en matière d'inclusion numérique sur différents domaines en particulier sur le suivi scolaire et également sur l'insertion sociale et professionnelle.

Parallèlement à la modernisation de ses espaces d'accueils, la Caf de Paris a souhaité s'engager auprès de la Ville de Paris sur la Stratégie d'inclusion numérique parisienne pour soutenir davantage l'accès aux droits.

Cet engagement se traduit par la mise en place de partenariats numériques avec des associations, EPN, centre sociaux... qui ont permis à ces structures de bénéficier du soutien de la Caf de Paris en matière de formation et de financement du matériel informatique.

En parallèle, la Caf de Paris a également mis en place fin 2016, un service dédié au développement numérique qui permet de prendre en charge de façon personnalisée l'accompagnement des partenaires et de mener des actions auprès des allocataires, par exemple via la création de supports, de formations ou encore d'ateliers. Ce service participe activement aux 6 réseaux des quatre directions sociales de territoire de la Ville afin d'être au plus près des réalités du terrain.

La Caf de Paris a ainsi contribué aux côtés de ses partenaires institutionnels, à la réalisation d'actions répondant aux difficultés des territoires en terme d'accès aux droits, et des outils collaboratifs tels que l'open-agenda, la charte de l'aidant numérique, la cartographie de l'inclusion numérique.

L'Assurance Maladie de Paris participe à la stratégie parisienne d'inclusion numérique d'une part en s'inscrivant dans les travaux communs avec les différents partenaires et d'autre part en mettant en œuvre ses propres actions de facilitation numérique.

La CPAM a participé à la construction de la stratégie sur l'inclusion numérique, notamment à la **charte de l'aidant numérique**. Elle s'implique également au sein du **réseau d'expérimentation avec la DST Paris Est**, qui inclut notamment une réflexion sur les outils collaboratifs et des visites de sites organisées par les différents participants. C'est dans ce cadre que la CPAM a pu **accueillir différents partenaires sur ses agences** pour des visites guidées. Au-delà de ce réseau, des séances d'information aux partenaires ont été mises en place, sur la base d'un **guide de l'Assurance Maladie de Paris pour les aidants numériques**, qui inclut une description des différentes fonctionnalités du compte Ameli. La CPAM de Paris a ainsi signé une **convention avec le PIMMS de Paris**, qui reçoit sur ses 5 sites des assurés en relayant les offres numériques de l'Assurance Maladie. De la même façon, des **séances d'information délivrées par des partenaires** (Pôle Emploi et Caf notamment) ont été initiées auprès du personnel d'accueil de la CPAM de Paris, qui pourra assurer un accompagnement numérique de premier niveau sur les problématiques de ces partenaires.

L'Assurance Maladie a également fait évoluer ses organisations pour devenir exemplaire en termes de facilitation numérique. Ainsi, l'ensemble du **réseau des agences de l'Assurance Maladie de Paris est en cours de rénovation** afin, notamment, de laisser une place plus importante aux outils numériques, tout en permettant un accompagnement des publics à l'utilisation de ces outils. Toutes les agences disposent désormais d'**ordinateurs en libre-service** qui donnent un accès au site ameli.fr de l'Assurance Maladie, mais également aux sites partenaires (servicepublic.fr, caf.fr, lassuranceretraite.fr, pole-emploi.fr et impots.gouv.fr). Le personnel d'accueil de la CPAM a été formé à l'accompagnement au numérique et **des volontaires du service civique** ont été spécifiquement recrutés pour aider les assurés à utiliser les outils numériques (ordinateurs en libre-service et bornes multiservices). C'est en ce sens que la cartographie de l'inclusion numérique proposée par la Ville de Paris identifie les différents sites d'accueil de la CPAM en tant que **lieux de facilitation numérique**. La charte de l'aidant numérique a été diffusée au personnel d'accueil de la CPAM et une **sensibilisation de l'ensemble des agents de la CPAM** est effectuée sur la thématique de l'inclusion numérique.

Pôle emploi Paris est aux côtés de la Ville et de ses partenaires pour favoriser l'accès de tous aux bénéfices du numérique dans la recherche d'emploi et le recrutement. La participation financière à l'appel à projets 2017 aux côtés de la Ville et de la CAF constitue un marquage fort de cet engagement. La direction territoriale et l'ensemble des équipes parisiennes s'engagent sur les trois axes de la stratégie d'inclusion numérique.

Pôle emploi a conduit ces dernières années des transformations majeures dans les contenus des services aux demandeurs d'emploi et entreprises, tout autant que dans les modalités de délivrance de ces services. L'établissement a pleinement intégré la transformation digitale dans ces évolutions, avec une vigilance de chaque instant à l'accès de tous à ses services. L'inclusion numérique est au cœur de ses missions, et Pôle emploi s'engage chaque jour au côté de ses partenaires sur le sujet. Cet engagement se traduit à la fois par la mise à disposition de matériel en agence, le développement permanent de services en ligne adaptés aux populations accompagnées, et l'enrichissement de sa gamme de services pour mieux accompagner demandeurs d'emploi et entreprises à l'usage du numérique.

La Mission Locale de Paris s'est engagée auprès de la Ville dans le cadre de sa stratégie d'inclusion numérique afin d'accompagner les jeunes qu'elle suit dans cette transition incontournable, véritable évolution pour l'accès aux droits, l'accès à l'emploi et le lien social. A travers son accompagnement, la Mission Locale de Paris a fait de l'inclusion numérique un enjeu pour lever les freins liés à l'insertion sociale et professionnelle.

Membre du SPE et du SPRO, elle a souhaité mettre à disposition des usagers, sur ses 6 sites d'implantation, des ordinateurs en libre accès afin de faciliter les ouvertures de droits. A ce titre, elle est répertoriée dans la cartographie du réseau numérique.

Les équipes de la Mission Locale de Paris sont particulièrement sensibilisées aux enjeux du numérique et participent au quotidien à la transmission de l'information auprès des jeunes de 16 à 25 ans accueillis, informés et orientés sur ses sites.

Une équipe de 3 services civiques médiateurs numériques a été constituée afin d'apporter un service adapté à chaque profil de jeunes. Ils sont déployés sur les 6 sites d'implantation et sont en charge de la sensibilisation, de l'information et de l'aide aux usages des outils numériques, particulièrement sur les sites Ameli, Pôle emploi, CAF, DLH,...

Par ailleurs, la Mission Locale de Paris, consciente des mutations numériques qui s'opèrent, notamment auprès du public jeune, met en place des outils dématérialisés de prise de RDV « Portail jeunes », d'accès aux offres d'emploi et d'échange via un « chat bot ». Ces outils visant à maintenir le lien avec les usagers et de raccrocher les publics les plus éloignés de l'emploi.

La stratégie proposée répond aux besoins des publics en difficulté numérique et trois enjeux ont été identifiés :



1 Assister numériquement toutes les personnes en incapacité d'utiliser le numérique



2 Former les personnes en capacité d'avancer vers l'autonomie numérique



3 Faciliter l'accès à des services spécifiques pour les plus proches du numérique

4 Nos engagements

Axe 1 : Partager des ressources au sein d'un réseau parisien d'inclusion numérique

Action 1 : Construire un réseau parisien d'inclusion numérique

- Créer une instance d'échange avec les partenaires institutionnels (État, Ville de Paris, CAF, CPAM, CNAV, Pôle emploi, Mission locale) à l'échelon parisien. Proposer un schéma de gouvernance et définir les thématiques traitées par les différents comités. Dans ce cadre d'échange Paris et la Seine-Saint-Denis s'engagent en outre à organiser des groupes d'échanges entre professionnels de terrain sur la formation des travailleurs sociaux à la médiation numérique et, plus globalement, sur les initiatives menées par chaque collectivité concernant l'inclusion numérique de leur territoire.
- Développer des réseaux de structures de proximité (mairies d'arrondissement, médiathèques, espaces publics numériques, PIMM'S, Points Paris Emploi, centres d'action sociale d'arrondissement, EPI, centres socioculturels, associations, etc.) autour de l'inclusion numérique, en mobilisant également les partenaires institutionnels locaux. Organiser leurs animation pour accompagner la dynamique à l'image des territoires pilotes du 13^{ème} arrondissement et de la DST Est (11^e/12^e/20^e).

Action 2 : Informer et communiquer

- Faire vivre une cartographie de l'offre recensant les structures qui proposent un accompagnement en faveur de l'inclusion numérique.
- Organiser une communication efficace autour du réseau pour le rendre visible auprès des publics et des structures partenaires.
- Partager la connaissance entre membres du réseau sur l'inclusion numérique (évolutions des pratiques et des outils, informations sur les initiatives de chacun...).
- Fédérer sous un label commun l'ensemble des partenaires du réseau.

Action 3 : Expérimenter un outil commun

- Mettre en place sur la base d'un outil numérique, une expérimentation qui permette d'évaluer le niveau initial de la personne, de l'orienter vers l'accompagnement ou la formation adaptée, et d'évaluer sa progression.

Axe 2 : Accompagner les publics éloignés du numérique et leurs aidants

Action 4 : Veiller à ce que le non équipement ne soit pas un frein à l'utilisation du numérique:

- Développer l'équipement dans l'ensemble des services publics, dont les services sociaux de la ville (centres d'action sociale et EPI), des mairies d'arrondissement et des bibliothèques avec des ordinateurs, des tablettes ou des bornes en libre service.
- Améliorer l'offre de Wifi gratuit dans les centres d'hébergement (CHU, CHRS, CAO, CADA, etc.).
- Faciliter l'acquisition ou la mise en conformité du matériel informatique pour les structures associatives (ex. clubs seniors, centres paris anim', espaces jeunes, etc.).
- Faciliter l'achat d'équipements à moindres frais en favorisant les initiatives de reconditionnement de matériel informatique ou les prêts à taux réduit.

Action 5: Coffre fort numérique

- Proposer l'ouverture d'un coffre fort numérique pour tous les demandeurs.

Action 6: Connexion

- Veiller à prévenir la coupure de l'accès à internet et favoriser les connexions peu chères.

Action 7 : Favoriser l'engagement des bénévoles

- A partir de la plateforme parisienne « Je m'engage » et d'autres actions, recruter des aidants numériques bénévoles, notamment au sein des associations de solidarité, des entreprises, des fondations, des établissements d'enseignement supérieur, et parmi les seniors volontaires.

Action 8 : Charte de l'aidant numérique

- Tester à Paris une charte de l'aidant numérique pour appuyer les professionnels et les bénévoles dans leurs pratiques en leur permettant de préciser leur rôle.

Action 9 : Organiser une conférence des financeurs sur les projets d'inclusion numérique

- Au regard des besoins et des diagnostics locaux soutenir les actions en faveur de l'inclusion numérique au sein du réseau. La Ville proposera aux partenaires de mettre en œuvre une conférence des financeurs et de lancer éventuellement des appels à projet interinstitutionnels.

Axe 3 : Former les aidants numériques

Action 10 : Faciliter la formation des aidants numériques au sein du réseau d'inclusion numérique :

- Former les agents des services publics, dont ceux de la ville (intervenants sociaux, bibliothécaires, etc.) aux bonnes postures d'accompagnement numérique.
- Former les médiateurs numériques professionnels sur l'administration en ligne.
- Organiser la formation et la coordination des écrivains publics numériques.
- Organiser la formation continue des aidants numériques non-professionnels (ex. contrats d'insertion, services civiques et bénévoles).
- Promouvoir les pratiques des personnes ressources dans les différentes structures (Exemple: les ambassadeurs numériques du 13^{ème} arrondissement).

Signataires

Ville de Paris

Jean-Paul RAYMOND
Directeur général
Direction de l'Action Sociale, de l'Enfance et de la Santé

Pôle Emploi

Nicolas GARNIER
Directeur territorial de Paris

Caisse Primaire d'Assurance Maladie de Paris

Pierre ALBERTINI
Directeur Général

Caisse d'Allocation Familiale de Paris

Jean Louis HAURIE
Directeur général

Mission Locale de Paris

Thierry JARLET
Directeur Général

Les fiches actions de la stratégie parisienne d'inclusion numérique

Chaque fiche action fera l'objet, sur la première phase de mise en œuvre, d'une réunion opérationnelle qui se tiendra toutes les 6 semaines puis 2 fois par an.

AXE 1 : Partager des ressources au sein d'un réseau parisien d'inclusion numérique

Fiche 1 – Construire et animer un réseau parisien d'inclusion numérique

Diagnostic et contexte

Dans une société et une économie de plus en plus numérisées, la non-maîtrise du numérique peut aggraver le risque d'exclusion d'une partie importante des activités sociales et professionnelles, ainsi que le non-recours aux droits. A Paris, au moins 40% des personnes qui ont répondu à l'enquête lancée fin 2016 sur l'utilisation du numérique, ne sont pas autonomes pour réaliser certaines démarches en ligne. Pourtant la ville possède un vaste réseau de structures de proximité (plus de 200) qui souhaitent faire partie d'un réseau d'inclusion numérique. Pour que tous les Parisiens puissent profiter de cette offre, il est nécessaire de structurer et coordonner un accompagnement à la hauteur des enjeux avec l'ensemble des parties prenantes.

Objectifs

- Proposer un parcours d'accompagnement numérique coordonné pour toutes les personnes en fragilité numérique.
- Mettre en capacité d'agir les toutes parties prenantes de l'inclusion numérique.

Public visé

- Tous les Parisiens en situation de fragilité numérique, et en particulier ceux qui sont en situation de précarité sociale (sans-domicile, migrants, bénéficiaires du RSA, demandeurs d'emploi, jeunes en insertion), ainsi que les seniors.

Contenu et mise en œuvre

- Créer une instance d'échange avec les partenaires institutionnels (État, Ville de Paris, CAF, CPAM, CNAV, Pôle Emploi, Mission Locale) réunie 2 fois par an à l'échelon parisien avec une gouvernance dédiée.
- Développer un maillage de structures de proximité (médiathèques, espaces publics numériques, centres d'action sociale d'arrondissement, centres socioculturels, associations etc.) en mobilisant les partenaires institutionnels locaux. Organiser son animation pour accompagner la dynamique à l'image des territoires pilotes du 13^{ème} ardt et de la DST Est.

Pilotage de l'action

- **Pilote** : Paris-DASES, CAF de Paris
- **Copilotes institutionnels** : Caf de Paris, Pôle emploi, CPAM, CNAV
- **Partenaires associés** : Mission Locale, Médiathèques, PIMMS, EPN, EPI, ESI, Centres sociaux, Point Paris Emploi et autres associations

Échéancier

- Pour les réseaux de la DST Est et du 13^e arrondissement mise en œuvre en cours.
- Pour les nouveaux réseaux territoriaux, mise en œuvre avant juillet 2018.

Modalités de mise en œuvre

- Mettre en place de groupes de travail sur chaque territoire pilote pour structurer le réseau (gouvernance, animation, coordination)
- Rédiger une charte d'engagement autour du réseau.
- Créer ou partager des outils pour l'accompagnement des publics.
- Structurer le parcours d'accompagnement des publics au sein du réseau.
- Organiser des rencontres régulières entre membres du réseau et mettre en place des outils de partage pour échanger sur les évolutions des pratiques et des initiatives mises en place pour mieux accompagner les publics en difficulté.

Indicateurs d'évaluation

- Nombre de structures ayant intégrées de manière active le réseau.
- Nombre d'orientations réussies entre les structures du réseau.
- Nombre de personnes ayant intégrées un parcours de formation au numérique au sein du réseau.
- Bilan qualitatif auprès des structures et du public.

AXE 1 : Partager des ressources au sein d'un réseau parisien d'inclusion numérique

Fiche 2 – Informer et communiquer

Diagnostic et contexte

L'enquête réalisée auprès des parties prenantes de l'inclusion numérique à Paris a montré que les initiatives en faveur des publics en fragilité numérique sont nombreuses sur le territoire : plus de 200 structures ont par ailleurs exprimé leur volonté de faire partie d'un réseau parisien d'inclusion numérique. Pourtant la plupart des initiatives mises en place par les acteurs associatifs, les institutions et les pouvoirs publics restent isolées et ne sont pas suffisantes pour répondre totalement aux défis imposés par la numérisation de notre société et de notre économie. En effet, en plus du besoin de coordination, il est aussi nécessaire de rendre visible et de partager les actions du réseau parisien auprès des publics cibles et de l'ensemble des structures partenaires.

Objectifs

- Informer le public en situation de fragilité numérique sur l'offre d'accompagnement existante à Paris.
- Informer les parties prenantes du réseau sur les initiatives développées par l'ensemble des structures partenaires.

Public visé

- Tous les Parisiens en situation de fragilité numérique.
- L'ensemble des aidants numériques qu'ils soient professionnels volontaires civiques, bénévoles ou autre.

Contenu et mise en œuvre

- Faire vivre une cartographie de l'offre recensant les structures qui proposent un accompagnement en faveur de l'inclusion numérique à Paris.
- Organiser une communication efficace autour du réseau pour le rendre visible auprès des publics et des structures partenaires.
- Travailler à la proposition d'un label commun à l'ensemble des partenaires du réseau qui engage les participants sur les principes suivants : accueil selon les spécificités des structures, principe de non abandon, non discrimination.
- Partager la connaissance entre membres du réseau sur l'inclusion numérique.

Pilotage de l'action

- Pilote : Paris-DASES, CAF de Paris
- Copilotes institutionnels : Caf de Paris, Pôle emploi, CPAM, CNAV
- Partenaires associés : Mission Locale, Médiathèques, PIMMS, EPN, EPI, ESI, Centres sociaux, et autres associations

Échéancier

- Actualiser 2 fois par an la cartographie réalisée. Mise en place d'une stratégie de communication avant juillet 2018.
- Partage des informations entre membres du réseau. avant juillet 2018

Modalités de mise en œuvre

- Diffuser la cartographie des acteurs souhaitant faire partie du réseau parisien d'inclusion numérique sur paris.fr.
- Co-construire avec l'ensemble des parties prenantes une stratégie de communication et un label commun à l'ensemble des structures du réseau.

Indicateurs d'évaluation

- Nombre de visualisation de la cartographie.
- Nombre d'orientations réussies via la cartographie.
- Nombre de personnes ayant contacté une structure du réseau suite à la campagne de communication (par sondage).
- Nombre de nouvelles initiatives partagées et reprise par d'autres membres du réseau.

AXE 1 : Partager de ressources au sein d'un réseau parisien d'inclusion numérique

Fiche 3 – expérimenter un outil commun

Diagnostic et contexte

Les premiers réseaux locaux de l'inclusion numérique des territoires Sud (5^e et 13^e ards) et Est (11^e, 12^e et 20^e ards) réunissent régulièrement les acteurs associatifs et les institutions de ces territoires. Dans ce cadre, le besoin d'une bonne connaissance de l'offre des services existants dans les territoires a été exprimé par l'ensemble des acteurs de ces deux réseaux. La mise en place d'un outil commun de partage de l'information, en s'appuyant sur les savoir-faire techniques de certains des partenaires, répond à ce besoin.

Objectifs

- Partager entre acteurs de chaque réseau des informations sur l'organisation des ateliers, permanences, formations et événements
- Permettre une meilleure orientation des publics
- Renforcer la dynamique de réseau par la construction d'outils communs.

Public visé

- Aidants numériques (bénévoles, services civiques, salariés, agents).

Contenu et mise en œuvre

- Expérimenter un agenda partagé des ressources existantes dans le territoire entre les acteurs de chaque réseau local d'inclusion numérique.
- Faciliter les recherches des aidants numériques en proposant différents modes de recherches (chronologique, cartographique, mots clés).

Pilotage de l'action

- Pilote : Paris-DASES (DST)
- Copilotes institutionnels : Caf de Paris, Pôle emploi, CPAM, CNAV
- Partenaires associés : Mission Locale, Médiathèques, PIMM'S, EPN, EPI, ESI, Centres sociaux, et autres associations

Échéancier

- Mars 2018 pour les réseaux des acteurs de l'inclusion numérique des territoires Est et Sud
- D'ici la fin 2018 pour les territoires Nord et ouest.

Modalités de mise en œuvre

- Mettre en place des groupes de travail avec les structures participantes à chaque réseau local d'inclusion numérique.
- Proposer aux membres des réseaux un accompagnement dans la mise en place des outils communs.

Indicateurs d'évaluation

- Un agenda partagé par territoire
- Nombre de connexions aux agendas partagés
- Nombre de personnes orientées grâce aux agendas partagés.

AXE 2 : Accompagner les publics éloignés du numérique et leurs aidants

Fiche 4 – veiller à ce que le non équipement ne soit pas un frein à l'utilisation du numérique

Diagnostic et contexte

Bien que la démocratisation de l'usage des outils numériques se soit développée ces dernières années, un certain nombre d'usagers, parmi les plus vulnérables socialement sont encore en difficulté pour acquérir le matériel nécessaire. Dans ce cadre, l'utilisation du Smartphone est privilégiée par les usagers. Les partenaires pourront s'appuyer sur les expériences déjà réalisées comme la démarche engagée par Emmaüs Connect.

Objectifs

- Favoriser l'acquisition des équipements nécessaires à l'inclusion numérique des parisiens en situation de fragilité numérique.

Public visé

- Tous les Parisiens en situation de fragilité numérique

Contenu et mise en œuvre

- Travailler avec les opérateurs des partenariats spécifiques.
- Engager un travail prospectif sur la réutilisation de matériels dans le cadre de l'économie sociale et solidaire.

Pilotage de l'action

- **Pilote** : Ville de Paris (DASES DAE)
- **Copilotes institutionnels** : État, Pôle Emploi, CAF, CNAV, CPAM.
- **Partenaires associés** : opérateurs téléphoniques, acteurs de l'ESS.

Échéancier

- Échanges avec les opérateurs et les partenaires associatifs : 2^{ème} semestre 2018
- Expérimentation territoriale : 2019.

Modalités de mise en œuvre

- Rencontrer les opérateurs téléphoniques, les associations et les acteurs de l'ESS pour mettre en œuvre des partenariats.
- Expérimenter sur un territoire.

Indicateurs d'évaluation

- .
- .
- .
- .

AXE 2 : Accompagner les publics éloignés du numérique et leurs aidants

Fiche 5 – Proposer un coffre fort numérique

Diagnostic et contexte

Lors de la démarche de concertation engagée dans le cadre de la stratégie d'inclusion numérique, le besoin d'un coffre fort numérique a été demandé par de nombreux partenaires notamment les personnes en situation de rue. Cet outil permettra aux usagers d'archiver des données mettant en œuvre des processus et des mécanismes de sécurité (horodatage, empreinte de document (officiels et/ou personnels) permettant d'apporter une valeur juridique à la conservation intègre du document et à sa lisibilité dans le temps.

Objectifs

- Proposer aux parisiens, notamment les plus démunis, de disposer d'une offre de stockage de documents personnels.

Public visé

- Tous les Parisiens notamment ceux en situation de fragilité numérique.

Contenu et mise en œuvre

- Un coffre-fort numérique est un service qui permet d'archiver, d'indexer et de retrouver des fichiers numériques tels que des documents administratifs, des contrats, des factures, des relevés...mais aussi des documents personnels (photos, textes, etc.). Il permet aux personnes accompagnées de conserver leurs documents et d'accéder à leurs pièces justificatives dès lors qu'elles ont un accès à Internet.

Pilotage de l'action

- **Pilote** : DASES
- **Copilotes institutionnels** : État, Pôle Emploi, CAF, CPAM, CNAV, Mission Locale
- **Partenaires associés** :

Échéancier

- Expérimentations sur un ou deux territoires 2èmes semestre 2018.
- Généralisation 2019.

Modalités de mise en œuvre

- Le respect de la confidentialité des données et des exigences de la CNIL
- La sécurité des données ; la CNIL a constaté que trop d'offres de service baptisées "coffre-fort numérique" n'étaient pas suffisamment sécurisées.
- la clarification des modalités d'interaction entre les différents outils.
- Définition de la gestion du coffre fort (portage associatif ou autre).

Indicateurs d'évaluation

- Nombre de bénéficiaire.
- Nombre de connexion.
- Volume des documents stockés.

AXE 2 : Accompagner les publics éloignés du numérique et leurs aidants

Fiche 6 – Veiller à prévenir la coupure de l'accès à internet et favoriser les connexions peu chères

Diagnostic et contexte

Les publics en situation de précarité sont particulièrement vulnérables concernant la gestion de leur budget de télécommunications. Plusieurs aléas peuvent être sources d'impayés, comme par exemple les accidents de la vie, une mauvaise compréhension de l'offre ou une mauvaise connaissance des pratiques de relation à l'opérateur. La loi République Numérique adoptée en 2016 pose la question des impayés de télécommunications, en évoquant une obligation de maintien de la ligne en cas d'impayé pour des personnes démunies. Une première expérimentation menée dans la Seine-Saint-Denis et dans la Haute-Saône permet aux ménages modestes qui ont des difficultés ponctuelles de payer leur facture d'internet de demander une aide au Fonds de solidarité logement (FSL). Dans l'attente d'une réponse, ces ménages ont un droit au maintien de leur connexion.

Objectifs

- Proposer aux Parisiens en difficulté financière **des solutions pour accéder ou maintenir l'accès à internet.**

Public visé

- Tous les Parisiens en situation de précarité et en difficulté pour accéder à une connexion internet.

Contenu et mise en œuvre

- Expérimenter avec les opérateurs de télécommunication et avec les acteurs de l'accompagnement budgétaire (ex. services sociaux) de nouvelles **modalités pour prévenir et gérer les impayés de factures de télécommunication**, ainsi que des **modalités pour accéder à des offres de connexion à tarif solidaire.**

Pilotage de l'action

- **Pilote** : Paris-DASES
- **Copilotes institutionnels** : État
- **Partenaires associés** : Opérateurs de télécommunications, PIMM'S et autres acteurs associatifs

Échéancier

- Mise en place d'un ou plusieurs dispositifs d'accès et de prévention à la coupure d'internet pour les personnes en difficulté **avant juillet 2019.**

Modalités de mise en œuvre

- Mettre en place **des solutions, basées sur l'information et la pédagogie pour maîtriser la consommation et pour prévenir les impayés** de factures de télécommunication.
- Au regard des expérimentations (Seine Saint-Denis et Haute Saône) envisager un **dispositif d'aide temporaire pour assurer le maintien de la connexion internet.**
- Tester des **dispositifs de négociation avec les opérateurs de télécommunication pour gérer les litiges** liés aux difficultés de paiements
- Favoriser l'**accès à des offres de connexion peu chères.**

Indicateurs d'évaluation

- Nombre de personnes aidées pour maintenir leur accès à internet.
- Bilan qualitatif de l'accompagnement proposé pour le maintien de la connexion.
- Nombre de personnes aidées pour accéder à une connexion personnelle.

AXE 2 : Accompagner les publics éloignés du numérique et leurs aidants

Fiche 7 – Recruter des aidants numériques bénévoles pour soutenir les initiatives en faveur de l'inclusion numérique

Diagnostic et contexte

Le besoin d'accompagnement des publics en difficulté numérique se massifie au fur et à mesure que la dématérialisation des services s'accroît. Pour répondre à ce besoin il est nécessaire de renforcer l'action des acteurs existants en appuyant leurs initiatives en faveur de l'inclusion numérique. Un des principaux besoins évoqués par les structures d'accompagnement est le fait d'avoir des ressources bénévoles en soutien. D'après l'enquête lancée fin 2016, 46% des structures souhaitant faire partie du réseau parisien d'inclusion numérique aimeraient avoir des bénévoles pour appuyer leurs actions.

Objectifs

→ **Massifier l'accompagnement des personnes en difficulté numérique** et créer une **conscience citoyenne autour de l'inclusion numérique** en recrutant des bénévoles.

Public visé

→ Tous les Parisiens volontaires pour devenir aidants numériques auprès des publics éloignés du numérique.

Contenu et mise en œuvre

→ A partir de la plateforme parisienne « Je m'engage » et d'autres actions, **recruter des aidants numériques bénévoles**, notamment au sein des associations de solidarité, des entreprises, des fondations, des établissements d'enseignement supérieur, et parmi les seniors volontaires.

Pilotage de l'action

- **Pilote** : Paris-DASES
- **Copilotes institutionnels** : Directions de la ville concernées, État
- **Partenaires associés** : Entreprises, Universités, Grandes Écoles, Associations

Échéancier

→ Mise en place d'un ou plusieurs dispositifs de recrutement de bénévoles pour faire de l'accompagnement numérique auprès des structures du réseau au **1^{er} semestre 2018**.

Modalités de mise en œuvre

- **Définir le type de missions d'accompagnement numérique** pouvant être réalisées par des bénévoles, et **évaluer les besoins des structures** qui vont les accueillir.
- Sensibiliser les citoyens sur les enjeux de l'inclusion numérique en lançant une **campagne de recrutement** de bénévoles numériques sur la **plateforme parisienne « Je m'engage »** et via **des partenariats clés** pour attirer des salariés, des étudiants et des bénévoles sur des missions d'accompagnement numérique.
- **Former les bénévoles** à l'accompagnement numérique des publics en difficulté.

Indicateurs d'évaluation

- Nombre de bénévoles mobilisés sur une année.
- Turn-over des bénévoles.
- Nombre de publics accompagnés grâce à la mobilisation des bénévoles.
- Bilan qualitatif de l'accompagnement numérique par des bénévoles.

AXE 2 : Accompagner les publics éloignés du numérique et leurs aidants

Fiche 8 – Proposer une charte de l'aidant numérique pour appuyer les professionnels et les bénévoles dans leurs pratiques en leur permettant de préciser leur rôle.

Diagnostic et contexte

Aujourd'hui de nombreux intervenants sociaux, médiateurs numériques, volontaires civiques et bénévoles, doivent réaliser des démarches en ligne « à la place » ou « avec » les personnes éloignées du numérique pour répondre à des besoins urgents. En raison du manque d'encadrement, les aidants numériques soulignent que ces pratiques peuvent poser des questions d'ordre déontologique et éthique. En effet, en assistant numériquement une personne les aidants peuvent avoir accès à des identifiants, mots de passe, e-mails et autres données personnelles qui ne les concernent pas. Les aidants numériques sont unanimes sur le fait qu'il leur faut un cadre précis d'intervention pour savoir jusqu'où ils peuvent assister numériquement une personne en difficulté. Dans le cadre de la mise en place d'une stratégie parisienne pour l'inclusion numérique, la ville de Paris et ses partenaires institutionnels et associatifs ont co-rédigé une charte qui répond à la demande des aidants numériques.

Objectifs

- Donner aux aidants numériques un cadre éthique et déontologique pour accompagner les publics en difficulté numérique.
- Sensibiliser sur la protection des données personnelles du public aidé.

Public visé

- L'ensemble des aidants numériques qu'ils soient professionnels, volontaires civiques, bénévoles ou autre.

Contenu et mise en œuvre

- Mettre à disposition des structures du réseau parisien d'inclusion numérique une charte qui définit un périmètre d'intervention pour les personnes qui vont accompagner les usagers en difficulté numérique à réaliser leurs démarches en ligne.

Pilotage de l'action

- **Pilote** : Paris-DASES
- **Copilotes institutionnels** : Caf de Paris, Pôle emploi, CPAM, CNAV
- **Partenaires associés** : Mission Locale, Médiathèques, PIMMS, EPN, EPI, ESI, Centres sociaux, et autres associations

Échéancier

- Utilisation de la charte par l'ensemble des structures du réseau avant l'été 2018.

Modalités de mise en œuvre

- **Tester la charte de l'aidant numérique** au sein des deux territoires pilotes (DST Est et 13^{ème} arrondissement).
- **Recenser les retours des utilisateurs** de la charte et prise en compte pour des éventuelles modifications.
- **Mise à disposition de la charte pour l'ensemble des acteurs du réseau.**

Indicateurs d'évaluation

- Nombre de structures qui utilisent la charte de l'aidant numérique.
- Bilan qualitatif de l'utilisation de cette charte au sein des territoires pilotes.

AXE 2 : Accompagner les publics éloignés du numérique et leurs aidants

Fiche 9 –Organiser une conférence des financeurs sur les projets d'inclusion numérique

Diagnostic et contexte

Afin de consolider la démarche commune d'inclusion numérique, les partenaires de la stratégie parisienne s'engagent à examiner conjointement les financements qu'ils envisagent en faveur des associations. En 2017, un premier appel en projet commun entre la Ville, la CAF et Pôle Emploi a été lancé et une démarche évaluative des projets financés a été engagée. La conférence des financeurs de l'inclusion numérique permettra déterminer les axes et priorités conjointes des financeurs et une coordination des financements et des évaluations.

Objectifs

- Permettre une mise en commun des moyens déployés par les partenaires.
- Coordonner les financements publics au regard des objectifs communs.

Public visé

- L'ensemble des partenaires signataires de la stratégie parisienne d'inclusion numérique.

Contenu et mise en œuvre

- Échange entre financeurs des sollicitations associatives sur l'inclusion numérique.
- Analyse commune des projets et des priorités de financement.

Pilotage de l'action

- **Pilote** : DASES
- **Copilotes institutionnels** : État, Pôle Emploi, CAF CPAM, CNAV Mission Locale
- **Partenaires associés** :

Échéancier

- Réunion deux fois par ans selon un calendrier à préciser. Une première réunion se tiendra à l'automne 2018.

Modalités de mise en œuvre

- Organisation des conférences par la Ville.
- Analyse des éléments de bilan et des résultats des projets financés
- Proposer des priorités communes de financement.

Indicateurs d'évaluation

- Montants consolidés des financements publics en faveur de l'inclusion numérique.

AXE 3 : Former les aidants numériques

Fiche 10 – Faciliter la formation des aidants numériques au sein du réseau d'inclusion numérique

Diagnostic et contexte

Face à la dématérialisation des services, les structures de l'action sociale et autres structures de proximité constatent une recrudescence du besoin d'accompagnement numérique chez certains publics. Cependant, les personnes qui doivent répondre à cette demande d'accompagnement ne se sentent pas toujours à l'aise avec le numérique ou avec les démarches pour lesquelles elles sont sollicitées. Selon une étude d'Emmaüs Connect, moins de 10% des intervenants sociaux ont reçu une formation au sujet de l'inclusion numérique, et moins de 30% d'entre eux étaient en mesure d'orienter vers des acteurs numériques ou d'autres acteurs capables de traiter ce sujet. D'un autre côté, les acteurs de la médiation numérique et les acteurs associatifs se disent peu outillés et pas formés pour répondre au besoin d'accompagnement sur des questions liées à l'administration en ligne. Dans ce contexte l'ensemble des acteurs concernés souhaiterait se former et échanger sur les meilleures pratiques d'accompagnement numérique avec d'autres parties prenantes.

Objectifs

→ **Proposer aux aidants numériques des formations en fonction de leurs besoins** pour mieux accompagner le public en difficulté numérique (Exemple : compétences numériques ; bonnes postures d'accompagnement ; pédagogie ; services publics en ligne)

Public visé

→ L'ensemble des aidants numériques qu'ils soient professionnels, volontaires civiques, bénévoles ou autre.

Contenu et mise en œuvre

- **Former les agents de la ville** (intervenants sociaux, bibliothécaires, etc.) aux bonnes postures d'accompagnement numérique.
- **Former les médiateurs numériques** professionnels sur l'administration en ligne.
- Organiser la **formation et la coordination des écrivains publics numériques**.
- Organiser la **formation continue des aidants numériques non-professionnels** (volontaires civiques, bénévoles).
- **Promouvoir les pratiques des personnes ressources dans les différentes structures**.

Pilotage de l'action

- **Pilote** : Paris-DASES
- **Copilotes institutionnels** : Caf de Paris, Pôle emploi, CPAM, CNAV
- **Partenaires associés** : Mission Locale, Médiathèques, PIMMS, EPN, EPI, ESI, Centres sociaux, et autres associations

Échéancier

→ Mise en place des formations : pour les agents de la ville **avant décembre 2017** ; pour les médiateurs numériques **avant juillet 2018** ; pour les écrivains publics et autres aidants numériques **avant décembre 2018**.

Modalités de mise en œuvre

- **Recenser les besoins de formation** auprès des aidants numériques et des structures partenaires du réseau d'inclusion numérique.
- **Rédiger un cahier des charges** spécifiant le périmètre des formations.
- **Mettre en place des formations** avec l'appui d'organismes de formation ou autres type de partenaires.
- **Favoriser le partage de savoir-faire** entre les membres du réseau et entre les membres d'une même structure.

Indicateurs d'évaluation

- Nombre d'aidants numériques formés par type de formation.
- Bilan qualitatif des formations.

ANNEXES

CHARTRE DE L'AIDANT NUMÉRIQUE

PRÉAMBULE

La transformation digitale de la société s'accompagne d'une numérisation croissante des services quotidiens essentiels à l'emploi, la mobilité, la santé, le logement, la consommation, le lien social ou encore l'éducation.

Les démarches se dématérialisent et impactent le quotidien des personnes connectées.

Pourtant, près d'un Français sur cinq se considère en difficulté dans son accès ou usage numérique et on estime à 5 millions le nombre des personnes qui voient s'ajouter à leur fragilité sociale un facteur supplémentaire d'exclusion : le numérique.

Faute de connaissances, de ressources ou d'inclinaisons pour ces outils, certaines personnes rencontrent des difficultés supplémentaires dans leurs parcours d'insertion qu'il s'agisse de rechercher un emploi ou de réaliser des démarches administratives : accès à l'information, ouverture de droits sociaux, déclaration de situation, renouvellement de papiers, etc.

ARTICLE 1 : OBJECTIFS DE LA CHARTE

Cette charte définit un périmètre d'intervention pour les personnes qui vont accompagner les usagers en difficulté numérique à réaliser leurs démarches en ligne. L'objectif est double :

- Donner aux aidants numériques (médiateurs numériques, intervenants sociaux, services civiques, bénévoles, etc.) un cadre éthique et déontologique pour accompagner les publics en difficulté numérique.
- Sensibiliser sur la protection des données personnelles du public aidé.

Les aidants numériques doivent veiller à garantir la confidentialité quant aux informations données par les usagers en référence aux règles édictées par la CNIL et au regard de leur fonction et statut.

ARTICLE 2 : LE SERVICE

L'aidant numérique s'engage sur un ou plusieurs services au sein du réseau. Les membres du réseau en sont informés.

L'aide numérique peut recouvrir quatre services différents :

- Détection et orientation : l'aidant numérique invite le public accompagné à effectuer un test permettant de qualifier son niveau d'autonomie sur les outils numériques. L'aidant numérique pourra ensuite orienter la personne, le cas échéant, vers une structure proposant un accompagnement numérique pouvant répondre aux difficultés ainsi identifiées.
- Assistance : l'aidant numérique intervient auprès du public en incapacité de réaliser des démarches en ligne en toute autonomie pour des raisons physiques ou en raison du manque

de compétences numériques. Il sera simultanément proposé une formation numérique au public concerné pour lui permettre d'avancer vers l'autonomie numérique.

- Facilitation : l'aidant numérique accompagne le public sur des services en ligne spécifiques pour lui faciliter l'accès lorsque l'utilisateur n'est pas familiarisé avec l'outil. Par exemple sur certaines démarches administratives.
- Formation : l'aidant numérique intervient auprès du public sur des apprentissages pouvant aller de l'initiation jusqu'au perfectionnement.

ARTICLE 3 : LA CONFIDENTIALITÉ

Selon la typologie d'intervention, l'aidant numérique pourra demander l'autorisation d'accéder aux données personnelles des bénéficiaires notamment pour un accès et/ou un maintien aux droits.

L'aidant numérique expliquera impérativement au public accompagné les risques de divulgation de données personnelles à un tiers de manière à sensibiliser la personne aidée aux risques encourus en dehors de cet accompagnement.

Ce partage de données personnelles (mails, identifiants, mots de passe, données administratives, etc.) entre l'aidant numérique et la personne accompagnée sera basé sur un accord mutuel dans le cadre de l'accompagnement numérique.

Aussi l'aidant numérique s'engage à :

- Ne garder aucune copie papier ou numérique des documents qui leur ont été transmis.
- Ne conserver aucun identifiant ou mot de passe personnel des publics aidés.
- Ne transmettre aucune information ou document à un tiers.

Dans le cas où l'accompagnement se fait grâce à un équipement à usage public, l'aidant numérique veillera dans la mesure du possible à ce qu'aucune copie des documents, identifiants ou mots de passe sera stockée. Pour cela, l'aidant numérique sera attentif à :

- Favoriser un usage de la navigation en mode privé.
- Éliminer de l'équipement utilisé tous les dossiers qui auraient pu être scannés ou téléchargés.
- S'assurer que toutes les sessions ouvertes au cours de l'accompagnement seront déconnectées à la fin de celui-ci.

ARTICLE 4 : RESPONSABILITÉ

La personne accompagnée est entièrement responsable des déclarations ou des démarches réalisées en ligne. L'aidant numérique devra donc valider les informations saisies avec la personne accompagnée, à chaque étape si cette dernière n'est pas en mesure d'utiliser en toute autonomie l'outil numérique.

La responsabilité de l'aidant numérique ne pourra pas être engagée en cas de dysfonctionnement technique ou organisationnel.

Annexe 2 : engagement des différents partenaires :

Axe1 : Partager des ressources au sein d'un réseau parisien d'inclusion numérique	
Pôle Emploi	<ul style="list-style-type: none"> - Pôle emploi met à disposition les informations relatives à son réseau d'agences pour contribuer à la cartographie parisienne. Les agences de proximité s'intègrent pleinement dans la démarche portée par les directions sociales de territoire (à travers en particulier la première étape constituée de la mise en œuvre d'un agenda partagé, comme mutualisation des ressources au bénéfice de tous)
CAF	<ul style="list-style-type: none"> - Mise à disposition de supports à destination des aidants numériques (fiches pratiques, livret numérique)
CPAM	<ul style="list-style-type: none"> - Un engagement financier sera envisagé à partir de 2019 dans la limite du budget de la CPAM - Diffuser le guide de l'Assurance Maladie de Paris pour les aidants numériques
Mission Locale	<ul style="list-style-type: none"> - La Mission Locale a mis à jour la cartographie de ses 6 sites équipés de poste informatique.

Axe2 : Accompagner les publics éloignés du numérique et leurs aidants	
Pôle Emploi	<ul style="list-style-type: none"> - Chaque agence de proximité et chaque conseiller accompagne demandeurs d'emploi et entreprises à la meilleure utilisation possible des outils numériques, pour améliorer le retour à l'emploi et la satisfaction du besoin en compétences des entreprises du territoire. Pôle emploi Paris intervient à la demande pour sensibiliser les salariés de ses partenaires aux outils numériques d'aide à la recherche d'emploi et au recrutement (et en particulier l'emploi store et les sites internet de Pôle emploi).
CAF	<ul style="list-style-type: none"> - L'ensemble de nos centres de gestion et centres sociaux dispose d'espaces numériques en libre-accès avec accompagnement de Conseillers de Service à l'utilisateur et de services civiques. - Maillage territorial de partenaires numériques Caf - Ateliers numériques gratuits sur les démarches en ligne (Caf.fr + application mobile) - De nouvelles fonctionnalités seront disponibles courant 2018 sur l'application mobile. Elles ont pour objectif de simplifier l'accès aux démarches en ligne et de favoriser l'accès aux droits aux plus éloignés du numérique.
CPAM	<ul style="list-style-type: none"> - Poursuivre l'accompagnement au numérique effectué dans les agences de la CPAM, en garantissant l'application de la charte de l'aidant numérique - Poursuivre la rénovation du réseau des agences - Communiquer sur la cartographie de l'inclusion numérique.
Mission locale	<ul style="list-style-type: none"> - Déploiement de deux services civiques à l'accueil de chaque site. Ils sont chargés d'accompagner les jeunes pour l'ouverture de compte Ameli, Pôle emploi, Impôt, CAF...

Axe3 : Former les aidants numériques

Pôle Emploi	<ul style="list-style-type: none"> - Depuis la mise en place du nouveau parcours de demandeur d'emploi (mars 2016), Pôle emploi a fortement œuvré pour permettre aux aidants numériques, bénévoles ou salariés d'associations et de structures publiques, à s'approprier les services numériques de Pôle emploi ; Pôle emploi Paris a ainsi conduit des actions de formation en partenariat notamment avec la FNARS, la CAF, la CPAM, le Secours Catholique, et fort de cette expérience Pôle emploi Paris contribuera activement à l'élaboration et mise en œuvre de formation pour les aidants des structures membres du réseau d'inclusion numérique parisien.
CAF	<ul style="list-style-type: none"> - Les partenaires numériques Caf bénéficient d'une formation initiale sur les prestations familiales, la navigation sur les applicatifs caf ainsi qu'une immersion au sein de nos accueils - Un recensement des besoins de formation des structures membres du réseau e-inclusion est en cours en vue d'une formation sur les démarches en ligne Caf.
CPAM	<ul style="list-style-type: none"> - Former les partenaires aux fonctionnalités du compte Ameli - Faire former les agents d'accueil de la CPAM aux principales fonctionnalités sur les principaux sites partenaires - Poursuivre les visites de sites proposées aux partenaires.
Mission Locale	<ul style="list-style-type: none"> - Orientation des Services Civiques, vers les formations d'Aidant Numérique organisées par les DST.

