

CONVENTION DE PARTENARIAT POUR LA DISTRIBUTION DE PASS NUMERIQUES Exercices 2021-2023

Cette convention est établie entre :

- L'Eurométropole de Strasbourg, représentée par sa Présidente, Madame Pia IMBS,
- La Collectivité européenne d'Alsace, représentée par son Président en exercice, Monsieur Frédéric BIERRY, désignée ci-après « structure de distribution ».

Vu,

- les articles L1611-4 et L2121-29 du Code général des collectivités territoriales,
- la délibération du Conseil de l'Eurométropole de Strasbourg du XXX
- la délibération de la Commission permanente de la Collectivité européenne d'Alsace en date du 31/05/2021

Préambule

L'Eurométropole de Strasbourg s'engage fortement en faveur de l'inclusion numérique et souhaite accompagner les publics, en particulier les plus fragiles, vers une plus grande autonomie numérique. Chaque habitant.e doit en effet pouvoir accéder à ses droits, mais également exercer pleinement sa citoyenneté et bénéficier au quotidien des opportunités apportées par internet.

Cet engagement volontariste a permis à l'Eurométropole de Strasbourg d'obtenir en 2020 le label « Territoire d'Action pour un Numérique Inclusif ».

La démarche mise en œuvre par l'Eurométropole de Strasbourg, en partenariat avec la Ville de Strasbourg, s'appuie sur :

- Un diagnostic du territoire qui recense et qualifie les acteurs locaux de l'inclusion numérique et l'offre de services du territoire ;
- La co-construction d'un plan d'actions avec les acteurs du territoire réunissant services de la collectivité, partenaires institutionnels et tissu associatif ;
- L'animation du réseau local des acteurs de l'inclusion numérique : des réunions périodiques permettent de suivre l'avancement du plan d'actions et de partager informations et bonnes pratiques entre les acteurs du réseau. Le réseau local de l'inclusion numérique compte aujourd'hui une centaine d'acteurs.

Le plan d'actions élaboré collectivement a permis de définir une ambition partagée autour de 3 objectifs :

- Structurer l'offre de services du territoire : afin de garantir aux habitant.e.s de l'Eurométropole l'accès à une offre de proximité et développer des offres ciblées pour des publics spécifiques ;
- Accroître la lisibilité et la visibilité de l'offre de services pour l'ensemble des acteurs de l'inclusion numérique et pour les publics ;

- Renforcer l'impact des actions en privilégiant un fonctionnement en réseau et le partage des ressources.

L'Eurométropole de Strasbourg a constitué un socle d'outils mis à disposition du réseau afin de partager un référentiel commun. Ce socle comprend :

- Une cartographie en ligne des acteurs de l'inclusion numérique
- L'élaboration d'un guide de l'accompagnement numérique
- La mise à disposition d'un espace de travail collaboratif en ligne ouvert à tous les acteurs du réseau
- La formation des aidants au diagnostic de la précarité numérique
- La création du logo de reconnaissance des acteurs du réseau : « démarches en ligne ? Ici on vous aide »



Sur le terrain, l'action de l'Eurométropole de Strasbourg s'appuie sur le déploiement des Pass numériques pour un budget total de 300 000 euros sur 3 ans, avec un cofinancement de 50% de l'Etat. Ce dispositif, dont l'Eurométropole est chef de file, vise à structurer et harmoniser les modalités d'accueil, de diagnostic, d'orientation et d'accompagnement des publics.

Les Pass numériques se matérialisent par des carnets de 10 chèques, et donnent aux bénéficiaires le droit d'accéder – dans des lieux préalablement qualifiés – à des services d'accompagnement numérique, avec une prise en charge totale ou partielle par un tiers-payeur. En pratique, les personnes reçoivent un Pass numérique auprès d'une structure de distribution et peuvent ensuite s'inscrire à un atelier d'accompagnement au numérique.

L'Eurométropole de Strasbourg a passé un marché d'acquisition de Pass numériques et prestations associées avec la société coopérative APTIC, qui est l'opérateur labellisé par l'Etat pour éditer les Pass numériques.

L'Eurométropole de Strasbourg souhaite constituer un réseau de structures partenaires qui assurera la distribution des Pass numériques aux bénéficiaires.

La présente convention énonce les termes du partenariat entre l'Eurométropole de Strasbourg, et la structure de distribution des Pass numériques.

1ère partie : Objet du partenariat

Article 1 : Objet de la convention

La présente convention définit les modalités de collaboration entre les parties et leurs engagements respectifs en termes de moyens nécessaires en vue de la bonne exécution du dispositif de Pass numériques.

Article 2 : Vie de la convention

La présente convention prend effet à la date de sa signature et court jusqu'au 31 décembre 2023. Toutefois, son entrée en vigueur est soumise à la condition suspensive de la réception par l'Eurométropole de Strasbourg d'un exemplaire signé par le Président de la Collectivité européenne d'Alsace.

Au terme de la présente convention, une nouvelle convention de partenariat pourra être proposée à l'ordre du jour du Conseil eurométropolitain, sur proposition du Comité de suivi (cf. articles 7 à 8).

Article 3 : Objectifs partagés

Les objectifs que partagent les partenaires liés par cette convention sont les suivants :

1. Favoriser l'appropriation des outils numériques par tous
2. Faciliter l'accès aux droits et l'insertion professionnelle des bénéficiaires
3. Partager un référentiel commun s'appuyant sur le dispositif des Pass numériques

2ème partie : Moyens

Article 4 : Engagements de la structure de distribution

Informers ses équipes du dispositif

La structure de distribution s'engage à informer ses équipes sur ce qu'est un Pass numérique, quel est son but, à quel public il est destiné. Les équipes devront connaître les types de prestations qui pourront être délivrés. Enfin, les équipes devront être en mesure d'informer et d'orienter les bénéficiaires vers les structures de médiation numérique, qualifiées pour recevoir des Pass numériques. De ce fait, la structure de distribution s'engage à informer ses équipes sur le dispositif de Pass numériques, et en particulier la cartographie des acteurs disponible en ligne sur le site web : <https://www.aptic.fr/les-acteurs-qualifies/>

Réaliser un diagnostic d'autonomie numérique lors d'un diagnostic social

La structure de distribution s'engage à réaliser un diagnostic numérique des bénéficiaires du Pass numérique.

Dans le cadre d'un entretien, si l'intervenant.e social.e détecte une difficulté de la personne à réaliser ses démarches administratives en ligne, il/elle va chercher à comprendre la situation de la personne en difficulté numérique, et les raisons pour lesquelles celle-ci a besoin d'être accompagnée.

La motivation occupe une grande place dans le diagnostic numérique : l'intervenant.e analysera l'opinion de la personne sur le numérique, et identifiera les leviers de motivation qui pourraient stimuler son envie et son intérêt d'utiliser internet.

Si la personne y est favorable et si le lieu dispose d'un équipement le permettant, il/elle pourra s'appuyer, dans un second temps de l'entretien, sur un exercice de simulation, très court, disponible en ligne, et qui lui permettra d'estimer le niveau de compétences numériques de la personne.

Le diagnostic permet de déterminer le type de prestation dont l'individu a besoin :

- une assistance numérique : être accompagné par quelqu'un pour réaliser ses démarches en ligne essentielles. Cette solution s'adresse aux personnes les plus exclues du numérique, qui ne veulent ou ne peuvent pas apprendre (situation de handicap, illettrisme...), ou sont face à une situation d'urgence immédiate.
- une formation aux compétences numériques de base : assister à des sessions de formation pour apprendre à utiliser son ordinateur, naviguer sur internet, maîtriser sa boîte mail... en fonction

de son besoin et de son niveau. Cette solution s'adresse aux personnes de niveau débutant, intermédiaire ou avancé, qui ont envie d'apprendre.

- un coup de pouce sur un service en ligne : avoir une aide ponctuelle pour réaliser seule une démarche en ligne essentielle. Cette solution s'adresse aux personnes de niveau avancé ou confirmé, qui maîtrisent déjà les compétences numériques les plus indispensables, et qui ont envie de devenir autonomes.

Attribuer les Pass numériques aux bénéficiaires

La structure de distribution s'engage à attribuer des Pass à toutes les personnes résidant sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg et rencontrant des difficultés pour effectuer des démarches administratives en ligne. Ces personnes sont divisées en trois catégories.

- Les personnes exclues du numérique à cause de freins bloquants leur apprentissage. Il s'agit des personnes allophones, illettrées, en situation de handicap, et des personnes âgées ;
- Les personnes qui n'ont pas les compétences numériques de base ;
- Les personnes qui n'utilisent les outils numériques que pour des besoins récréatifs et qui rencontrent des difficultés pour utiliser les outils numériques en dehors d'un contexte ludique.

La distribution des Pass numériques n'est soumise ni à des critères sociaux (niveau de revenu, résidence dans un quartier prioritaire de la politique de la ville...), ni à des critères de droit au séjour. L'attribution des Pass est laissée à l'appréciation de la structure de distribution sur la base du diagnostic réalisé et des besoins identifiés.

Seul.e.s les intervenant.e.s sociaux.ales de la structure de distribution sont habilité.e.s à attribuer des Pass numériques.

Chaque bénéficiaire se voit attribuer un carnet de 10 Pass numériques, correspondant à une valeur de 100 euros.

Assurer le suivi de la distribution des Pass numériques et la communication des données auprès de l'Eurométropole de Strasbourg

La structure s'engage à élaborer un rapport complet selon le format proposé par l'Eurométropole, où elle indiquera à quelles catégories de la population les Pass numériques ont été distribués, et pour quelles prestations. Ce rapport sera communiqué à l'Eurométropole de Strasbourg tous les ans, pendant toute la durée de la convention. Des rapports intermédiaires pourront être demandés, en particulier en vue des rapports d'étape à destination du Secrétariat d'Etat au numérique (une échéance est notamment prévue au 01/07/2022).

Orienter les bénéficiaires vers les structures de médiation qualifiées

La structure de distribution s'engage à orienter le bénéficiaire vers une structure de médiation, membre du réseau d'inclusion numérique et qualifiée pour recevoir les Pass numériques. Elle accompagne le bénéficiaire dans le choix de la structure de médiation la plus apte à répondre à ses besoins, dans un périmètre proche de son lieu d'habitation et/ou de travail.

L'orientation se fait sur la base du diagnostic des compétences numériques de l'individu et de la cartographie des acteurs qualifiés à dispenser des actions d'accompagnement et de formation, disponible sur le site web : <https://www.aptic.fr/les-acteurs-qualifies/>

Respecter le Règlement général sur la protection des données (RGPD)

Le règlement européen renforce les droits des personnes et facilite l'exercice de ceux-ci. La structure de distribution s'engage à respecter ces droits et à les mettre en œuvre. Le règlement européen impose la

mise à disposition d'une information claire, intelligible et aisément accessible aux personnes concernées par les traitements de données. Les personnes dont le diagnostic numérique a été effectué, doivent être informées de l'usage de leurs données et doivent en principe donner leur accord pour le traitement de leurs données, ou pouvoir s'y opposer. Elles ont le droit de récupérer les données qu'elles ont fournies sous une forme aisément réutilisable, et, le cas échéant, de les transférer ensuite à un tiers. Enfin, elles ont le droit d'exiger que leurs données soient, selon les cas, rectifiées, complétées, mises à jour ou supprimées.

Contribuer au bon fonctionnement du réseau des acteurs de l'inclusion numérique

La structure de distribution s'engage à :

- Participer régulièrement aux réunions et aux événements organisés par le réseau local de l'inclusion numérique ;
- S'identifier sur la cartographie des acteurs locaux de l'inclusion numérique précisant les lieux de distribution, et mettre régulièrement à jour ses données, en cas de modification de celles-ci ;
- Afficher le logo du réseau dans les lieux de distribution ;
- Respecter les valeurs inscrites dans le guide de l'accompagnement numérique.

Article 5 : Engagements de l'Eurométropole de Strasbourg

Pendant la durée de la convention, l'Eurométropole de Strasbourg s'engage à attribuer des Pass numériques à la structure de distribution.

Le nombre annuel de Pass attribués à la structure de distribution sera basé sur le nombre de personnes accueillies par an par la structure ou le type de public accueilli. Ce nombre sera défini lors de la réunion de lancement organisée entre l'Eurométropole de Strasbourg et la structure de distribution. Il pourra être revu à l'occasion du rapport annuel, en fonction des indicateurs retenus.

En outre, l'Eurométropole de Strasbourg s'engage à mettre à disposition de la structure de de distribution tous les éléments nécessaires au bon fonctionnement du dispositif, à savoir :

- Des informations détaillées sur le dispositif de Pass numériques dans le cadre de réunions de présentation ;
- Les supports de communication auprès du public : affiches, stickers, courrier d'accompagnement des Pass...
- La cartographie des acteurs de l'inclusion numérique et de l'indice de fragilité numérique du territoire ;
- Les outils de diagnostic : questionnaire et diagnostic en ligne.

3ème partie : Dispositif de suivi et d'évaluation du dispositif

Article 6 : Livrables et indicateurs

L'évaluation du dispositif relatif à la présente convention s'appuie sur les livrables fournis par la structure de distribution et s'opère au moyen d'indicateurs.

Livrables : les livrables remis par la structure devront couvrir les points suivants :

- Un programme d'actions en faveur de l'inclusion numérique : la structure précisera en particulier les actions qu'elle a réalisées pour favoriser l'inclusion numérique, en dehors de la distribution de Pass numériques et les projets qu'elles souhaitent réaliser dans ce domaine ;
- Un rapport détaillant les résultats de tous les indicateurs indiqués ci-dessous pour évaluer les caractéristiques du public bénéficiant du Pass numérique et du nombre de Pass distribués à chaque catégorie de public.

Les livrables devront être validés par le Président de la Collectivité européenne d'Alsace, préalablement à leur transmission à l'Eurométropole de Strasbourg.

Indicateurs :

➤ Indicateurs quantitatifs

- Le nombre de Pass numériques distribués par la structure de distribution ;
- Le nombre de bénéficiaires et leurs caractéristiques sur la base du modèle de données fourni par l'Eurométropole : âge, sexe, catégorie socio-professionnelle, maîtrise de la langue française (personne allophone ou non), présence d'un handicap...

➤ Indicateurs qualitatifs

- Une enquête annuelle de satisfaction auprès des bénéficiaires.

Article 7 : Instance de suivi

Un Comité de suivi de la convention de partenariat est mis en place. Il constitue une instance de dialogue entre les partenaires, dans le cadre du suivi de la convention. Il a pour mission d'assurer la mise en œuvre de la présente convention.

Il se compose des membres suivants :

- Le/la Président.e de la structure de distribution et/ou toutes personnes déléguées par lui, la Présidente de l'Eurométropole de Strasbourg ou son/sa représentant.e ;
- les référent.e.s des directions et services concernés de la collectivités et de la structure de distribution.

Le Comité de suivi se réunit au moins une fois par an au trimestre 4 de l'année, à l'initiative de l'Eurométropole de Strasbourg. Des réunions supplémentaires pourront être organisées à la demande de l'une ou l'autre des parties.

Ses réunions doivent permettre :

- d'évaluer annuellement l'atteinte des objectifs sur la base des indicateurs ;
- le cas échéant, d'analyser les causes des écarts et prendre les décisions d'ajustement ;
- de se prononcer sur la poursuite du partenariat.

La date de rencontre est fixée conjointement par la structure de distribution et l'Eurométropole de Strasbourg, deux mois calendaires au plus tard avant sa tenue.

La structure de distribution communique à l'Eurométropole de Strasbourg, un mois calendaire au plus tard avant la tenue du Comité de suivi, l'ensemble des livrables et indicateurs pour la période annuelle révolue. Un compte-rendu est rédigé et soumis pour validation aux membres du Comité de suivi.

Article 8 : Evaluation finale

Elle consiste à évaluer l'ensemble des résultats obtenus par la structure de distribution durant toute la durée de la convention.

Au terme de la présente convention, sur proposition du Comité de suivi, une nouvelle convention pourra être proposée six mois calendaires au plus tard avant l'échéance de la présente convention à l'ordre du jour du Conseil eurométropolitain.

Elle tiendra compte de l'évolution du contexte général et de l'évaluation réalisée conjointement en Comité de suivi de l'atteinte des objectifs définis dans la présente convention.

4ème partie : les dispositions diverses concernant les modalités d'application de la convention

Article 9 : Communication

L'Eurométropole de Strasbourg apparaîtra comme partenaire de la structure de distribution dans toute action de communication de la structure en direction des médias et du grand public, et sur tous les supports de communication (communication écrite, sites web, réseaux sociaux...) relatifs aux actions soutenues par l'Eurométropole de Strasbourg dans le cadre de la présente convention, sauf demande expresse spécifique de cette dernière.

La structure veillera en particulier à afficher le logo du réseau d'inclusion numérique sur les lieux de distribution et dans tout support de communication relatif au Pass numérique, destiné à ses agents et ses usagers.

Toute communication de la structure de distribution doit également mentionner le soutien de l'Etat au dispositif de Pass numérique.

Article 10 : Responsabilité

La structure de distribution des Pass numériques conserve l'entière responsabilité des actions et missions exercées par elle, y compris celles visées par les stipulations de la présente convention, sans que la responsabilité de l'Eurométropole de Strasbourg ne puisse être recherchée.

Article 11 : Avenant

Toute modification substantielle des conditions ou modalités d'exécution de la présente convention, définie dans le cadre du Comité de suivi, fera l'objet d'un avenant. Celui-ci précisera les éléments modifiés de la convention, sans que ceux-ci ne puissent remettre en cause les objectifs généraux définis dans la première partie de la convention.

Article 12 : Résiliation

La présente convention se trouvera résiliée de plein droit, et sans indemnité d'aucune sorte, dans tous les cas de force majeure reconnus par la loi.

De même, la convention sera résiliée de plein droit et sans indemnité en cas d'impossibilité par la structure d'achever sa mission.

Par ailleurs, en cas de non-respect, par l'une ou l'autre des parties, des engagements réciproques inscrits dans la présente convention, celle-ci pourra être résiliée de plein droit à l'expiration d'un délai de trois mois suivant la réception (ou première présentation) d'une lettre motivée, par envoi recommandé avec accusé de réception.

En amont, l'éventuelle résiliation anticipée de la présente convention de partenariat devra faire l'objet d'une réunion spécifique du Comité de suivi, au plus tard six mois avant la date envisagée pour cette résiliation.

Le cas échéant, il sera procédé, par la structure de distribution, à la restitution des Pass numériques en sa possession (et non distribués) à l'Eurométropole de Strasbourg,

Article 13 : Litiges

Les parties s'engagent à rechercher, en cas de litige sur l'interprétation ou sur l'application de la convention, toute voie amiable de règlement, notamment dans le cadre du Comité de suivi, avant de soumettre tout différend à une instance juridictionnelle.

En cas d'échec des voies amiables de résolution, tout contentieux portant sur l'interprétation ou sur l'application de cette convention devra être porté devant le tribunal administratif de Strasbourg.

Fait à Strasbourg, le

Pour l'Eurométropole
de Strasbourg

La Présidente

Pia IMBS

Pour la structure de
distribution

Le Président.

Frédéric BIERRY