

Rapport du Président

Séance publique du
lundi 31 mai 2021
N° CD-2021-5-5-1

5^{ème} Commission

Commission de l'insertion, de l'habitat et de la lutte contre la pauvreté

Service instructeur

Service consulté

DGA RH, organisation, innovation managériale

SERVICE PUBLIC ALSACIEN - ACCOMPAGNER LES CITOYENS ALSACIENS DANS LEURS DÉMARCHES NUMÉRIQUES ET LUTTER CONTRE L'ILLECTRONISME

Résumé : La crise sanitaire a mis en lumière les possibilités numériques, elle a aussi confirmé un constat : si le numérique prend une place prépondérante dans la vie des citoyens, des consommateurs, des travailleurs, des usagers, ceux qui n'en maîtrisent pas les usages se trouvent plus facilement en situation d'exclusion.

Pour aller vers plus d'inclusion, il est impératif de développer les compétences des personnes en difficulté. C'est dans cet esprit que la CeA souhaite s'emparer du sujet en déployant sur le territoire des écrivains publics numériques.

La mission de ces écrivains publics numériques : l'assistance des citoyens dans leurs démarches en ligne et la formation à l'usage des outils numériques. Au quotidien ces écrivains publics numériques ont vocation à travailler au plus proche des publics (espace publics, médiathèque, etc.).

Il s'agit dans cette démarche de s'appuyer sur un dispositif national : dans le cadre du plan de relance, l'Etat a lancé un appel à manifestation d'intérêt (AMI) pour le recrutement et l'accueil de conseillers numériques. L'Etat propose ainsi aux collectivités : le recrutement, la formation et le financement intégral de conseillers numériques pendant deux ans.

Ces écrivains publics numériques auront deux axes d'intervention :

- o l'assistance dans les zones rurales du territoire (moins bien desservies en conseillers numériques et au taux d'illectronisme important),
- o l'appui auprès des publics accompagnés par la CEA en proie à des fragilités numériques fortes (PA-PH, BRSA, Social).

Si la transformation digitale de la société constitue une promesse de progrès pour la majorité des citoyens, elle peut être une source d'exclusion pour certaines populations, notamment pour les plus fragiles. Cette exclusion peut être matérielle, dans le cas des

personnes n'ayant pas la capacité d'accéder aux réseaux Internet ou dépourvues d'équipement. Elle est aussi et surtout reliée à un manque de compétences numériques. Aujourd'hui, selon les estimations de l'INSEE ou d'Emmaüs Connect, 13 millions de Français ne sont pas à l'aise avec les outils numériques. Cet état concerne toutes les classes d'âge et influe sur la sphère privée comme professionnelle. Ainsi, l'accès au droit, au logement, la recherche d'un emploi, le maintien du lien social ou plus simplement la réalisation de démarches administratives sont rendues difficiles pour les personnes en situation d'illectronisme.

La crise sanitaire a mis en exergue les possibilités numériques, elle a aussi confirmé un constat : le numérique prend une place prépondérante dans la vie des citoyens, des consommateurs, des travailleurs, des usagers. Ceux qui n'en maîtrisent pas les usages se trouvent plus facilement en situation d'exclusion.

Pour aller vers plus d'inclusion, il est impératif de développer les compétences des personnes en difficulté. C'est dans cet esprit que la CeA souhaite s'emparer du sujet en déployant sur le territoire des écrivains publics numériques.

La mission de ces écrivains publics numériques : l'assistance des citoyens dans leurs démarches en ligne et la formation à l'usage des outils numériques. Au quotidien, le conseiller exerce ses missions au plus près du public ; dans un espace public numérique, dans un espace France Services, une médiathèque ou même un centre commercial.

Il s'agit de s'appuyer sur un dispositif national : dans le cadre du plan de relance, l'Etat a lancé un appel à manifestation d'intérêt (AMI) pour le recrutement et l'accueil de conseillers numériques. **L'Etat propose ainsi aux collectivités : le recrutement, la formation et le financement intégral de conseillers numériques pendant deux ans¹.**

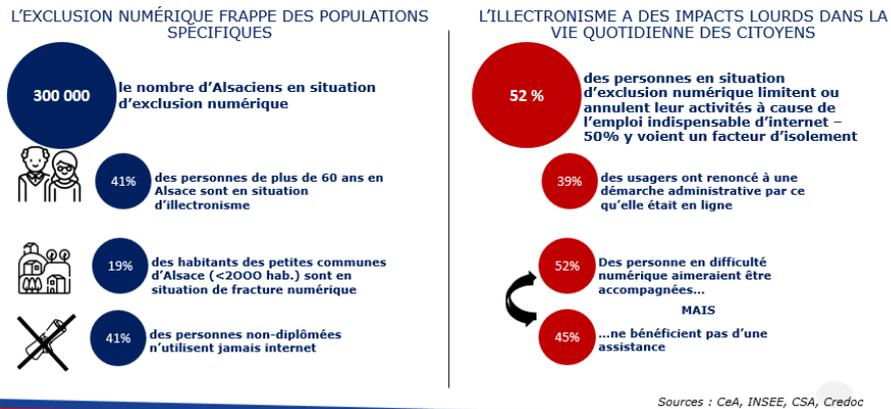
1. L'intérêt à agir pour la CeA

L'Alsace n'est pas épargnée par la problématique de la fracture numérique : l'estimation réalisée à partir des données INSEE laisse à voir que près de 300 000 alsaciens sont en situation d'illectronisme.

Il existe au-delà de ces chiffres un double intérêt à intervenir sur la question :

- **Le rôle de la CeA.** Notre collectivité est l'acteur de la solidarité et le garant des équilibres territoriaux, or la fracture numérique touche prioritairement les publics vulnérables, les personnes âgées, et est plus forte en milieu rural.
- **L'importance des besoins identifiés.** La problématique est très pénalisante pour les citoyens (1/3 des personnes renoncent à utiliser internet par manque de compétence) et il existe un vrai besoin d'accompagnement exprimé par les citoyens : **54% des citoyens en situation d'illectronisme aimeraient se faire accompagner mais 45% ne le sont pas.**

¹ Les collectivités retenues dans le cadre de cet AMI bénéficient d'un soutien financier de 50 K€ (soit la totalité du salaire de l'agent intégralement remboursé) par poste sur 24 mois et de la prise en charge totale des frais de formation du conseiller numérique. En outre, elles s'engagent à accepter l'accompagnement de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT).



2. Le déploiement des écrivains publics numériques

Le déploiement des écrivains publics numériques sera pensé au regard de deux dimensions : les besoins des territoires, la complémentarité avec les dispositifs déjà développés par d'autres collectivités.

- ➔ Il est proposé de s'inscrire dans le cadre du dispositif proposé par l'Etat et de déployer ces agents sur les territoires de la CEA (ce qui suppose une bonne mobilité des conseillers numériques)
- ➔ Ces écrivains publics numériques auront deux axes d'intervention :
 - l'assistance dans les zones rurales du territoire (moins bien desservies en conseillers numériques et au taux d'illectronisme important),
 - l'appui auprès des publics accompagnés par la CEA en proie à des fragilités numériques fortes (PA-PH, BRSA, Social).

Pour mener à bien ce projet il est ainsi proposé le recrutement de 4 agents contractuels sur des emplois non permanents de conseillers numériques à temps complet dans le cadre de contrats de projet pour une durée de deux ans, cela en application de l'article 3.II de la loi n°84-53 du 26 janvier 1984.

Ces emplois relèveront de la catégorie B. Leur rémunération sera calculée par référence au cadre d'emplois des animateurs et indexée sur la rémunération des conseillers numériques prévue par l'Etat.

Les missions de ce chargé de projet consisteront à :

- soutenir les usagers dans leurs pratiques quotidiennes du numérique : travailler à distance, consulter un médecin, vendre un objet, 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 autonomes les usagers pour réaliser des démarches administratives en ligne seul.

Ce contrat prendra fin lors de l'aboutissement du projet.

Les crédits correspondants à ces créations d'emplois sont inscrits au budget.

Le tableau des emplois de la Collectivité européenne d'Alsace est modifié en conséquence.

Au vu de ce qui précède, je vous propose de :

- Approuver la création de quatre postes non permanents à temps complet d'écrivains publics numériques/de conseillers numériques sur des contrats de projet de droit public pour une durée de deux ans ;
- Décider Mettre en place le dispositif d'accompagnement des citoyens dans leurs usages numériques ;
- Approuver la candidature auprès de l'ANCT pour l'appel à manifestation d'intérêt relatif aux conseillers numériques ;
- Modifier le tableau des emplois de la CeA en ce sens ;
- Les crédits nécessaires sont inscrits au budget.

Je vous prie de bien vouloir en délibérer.

Le Président



Frédéric BIERRY