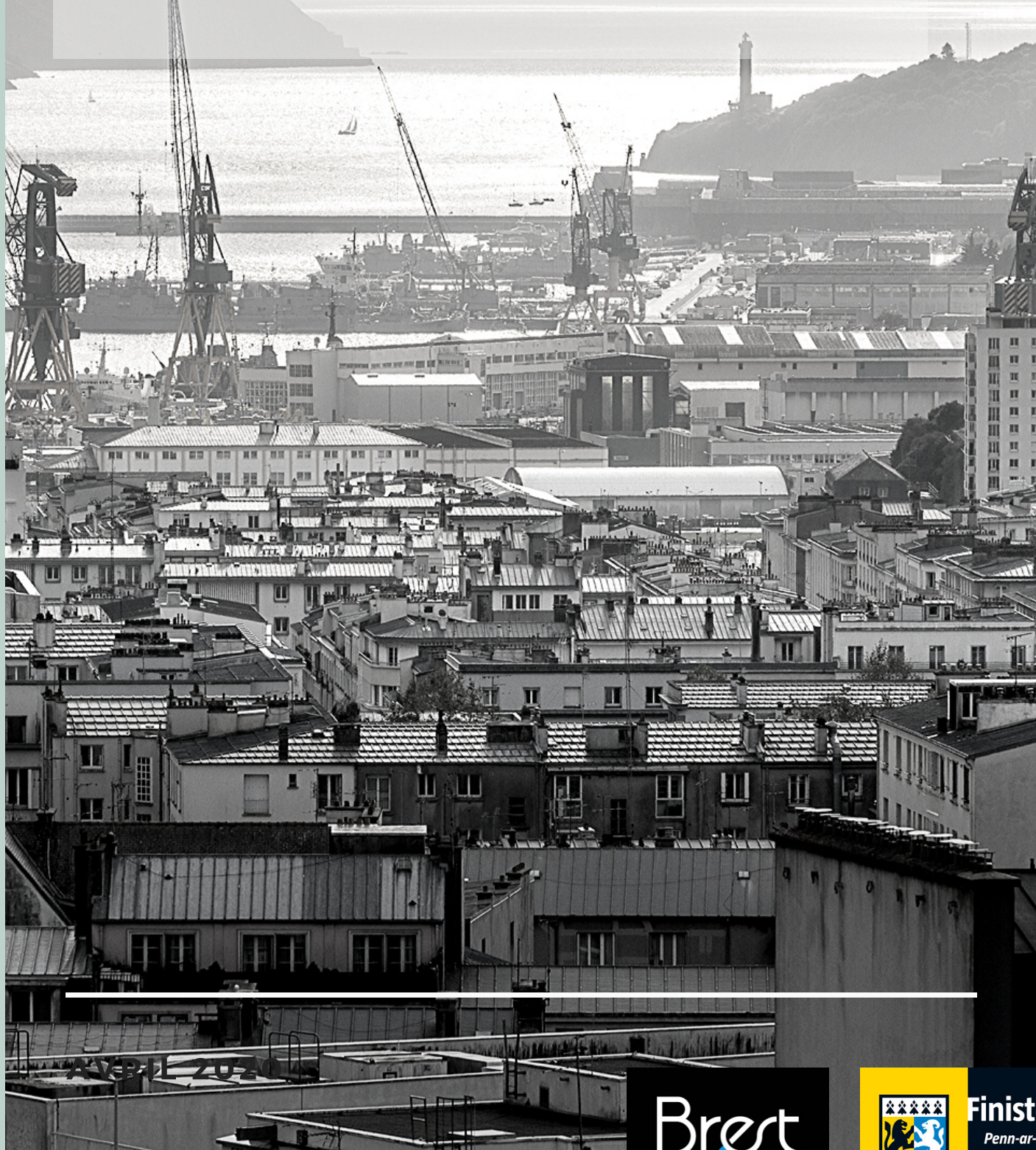


« ACCÈS AUX DROITS ET INCLUSION NUMÉRIQUE » VERS UNE STRATÉGIE TERRITORIALE PARTAGÉE



AVRIL 2024

Brest
MÉTROPOLE



Finistère
Penn-ar-Bed
LE DÉPARTEMENT

Projet

LE CHANTIER « ACCÈS AUX DROITS ET INCLUSION NUMÉRIQUE » TROUVE SON ORIGINE DANS :

-> Le contrat de territoire entre Brest métropole et le Conseil Départemental du Finistère

Le Comité de pilotage du volet « Cohésion » du contrat de territoire a acté la mise en place d'un groupe de travail partenarial pour élaborer un plan d'action relatif à l'accès aux droits et l'inclusion numérique dans un contexte de dématérialisation.

-> Le contrat de Ville 2015-2020

Cette ambition a été réaffirmée dans le protocole d'engagements renforcés et réciproques (2020-2022) ainsi que dans le protocole CCAS/Direction Territoriale d'Action Sociale du Pays de Brest (Conseil Départemental).

Ce travail partenarial s'inscrit dans un contexte plus large :

d'autres démarches contractuelles à l'échelle départementale et régionale comme le SDAASP (Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public, qui définit un programme d'actions destiné à renforcer l'offre de services dans les zones présentant un déficit d'accessibilité des services) et le SRADDET (schéma régional d'aménagement de développement durable et d'égalité des territoires).

UNE ÉQUIPE PROJET PARTENARIALE S'EST CONSTITUÉE POUR ANIMER LE CHANTIER "ACCÈS AUX DROITS ET INCLUSION NUMÉRIQUE"

Elle réunit les partenaires suivants :

- les communes de la métropole et les CCAS,
- la Direction de la Proximité de la ville de Brest,
- le service Médiations et Usages Numériques de la ville de Brest,
- la mission développement Social Urbain de Brest métropole et la Direction Territoriale d'Action Sociale du Pays de Brest (Conseil départemental du Finistère)
- L'Etat
- la Caisse d'Allocations familiales du Finistère,
- la Caisse Primaire d'Assurance Maladie,
- Pôle Emploi,
- la Mission Locale,
- L'association Vivre la Ville (PIMMS et France Services),

Le chantier a vocation à s'ouvrir à d'autres partenaires.

LE PRÉAMBULE À LA PROPOSITION DE PLAN D' ACTIONS

Ce document est un préambule à la proposition du plan d'actions. Il a vocation à poser la "philosophie" générale du chantier, à rendre lisible et partager :

- les enjeux de l'accès aux droits et l'inclusion numérique dans un contexte de dématérialisation,
- l'engagement des partenaires, à la fois dans ce qui est commun, mais aussi complémentaire.
- le périmètre du chantier
- les grands axes de travail et principes partagés qui guideront l'action.



SOMMAIRE

1 . Accès aux droits, inclusion numérique et dématérialisation : des questions qui s'entrecroisent.

.....p6

L'accès aux droits et la lutte contre le non recours : un enjeu d'égalité des citoyen.ne.sp6

Le processus de dématérialisation : un progrès pour beaucoup mais un risque supplémentaire pour l'accès aux droits des publics les plus éloignés.....p8

L'inclusion numérique : permettre à chacun.e de trouver sa place dans une société en transition.....p10

2 . Une dynamique partenariale forte sur le territoire de la métropole brestoisep11

Brest métropole : un territoire qui dispose de nombreux atouts pour le projetp12

La pertinence de l'échelle locale pour accompagner les changements et expérimenter.....p17

3 . Le chantier « Accès aux droits et inclusion numérique » : stratégie et finalité.....p18

Un chantier partenarial fortement mobilisateur, une stratégie à partager en amont du plan d'action.....p18

La finalité du chantierp19

4 . Principes fondamentaux et philosophie de travail.....p20

5 . Proposition d'axes de travail....p21



1. ACCÈS AUX DROITS, INCLUSION NUMÉRIQUE ET DÉMATÉRIALISATION : DES QUESTIONS QUI S'ENTRECROISENT.



• **L'Accès aux droits et la lutte contre le non-recours : un enjeu d'égalité des citoyen.ne.s**

Il existe plusieurs générations de droits :

- Les droits fondamentaux (déclaration des droits de l'homme, constitution de 1946, la charte européenne des droits)
- Les droits sociaux dits de 2^{de} génération, (protection sociale...)
- Les droits écologiques ou bioéthiques dits de 3^e génération.

L'accès aux droits désigne l'aide visant à permettre à toute personne d'être informée sur ses droits et ses obligations et sur les moyens de les faire valoir ou de les exécuter.

Il s'agit de permettre à toute personne d'être accueillie dans des lieux accessibles à toutes et tous et à être informée, orientée, aidée dans l'accomplissement des démarches, et accompagnée par des professionnel.le.s qualifiés.

L'accès aux droits de tou.te.s peut se révéler difficile pour des publics en difficultés et peut générer du non-recours aux droits.

4 causes de non-recours ont été identifiées par l'**Observatoire des non-recours aux droits et services** (Odenore):

- L'offre n'est pas connue : pas d'information ou information insuffisante
- L'absence de réponse à une demande
- L'offre est connue mais pas demandée : la non-demande
- L'offre n'est pas proposée : l'utilisateur remplit les conditions pour bénéficier d'un droit mais cela ne lui est pas proposé.

« La complexité des démarches et la multiplication des étapes que le parcours d'une demande implique (pièces justificatives à fournir, rendez-vous multiples, déplacements entre organismes, silence des administrations, non-compréhension des réponses apportées par les organismes, parfois non motivées, rejet des recours malgré les arguments avancés, etc.) sont sources de découragement, voire de renoncement à l'ouverture d'un droit. »[1]

"Le non-recours reste massif aujourd'hui en raison principalement de complexités qui rendent le système peu lisible pour les personnes éligibles. **30%** des personnes qui pourraient recourir à la CMU-C et disposer ainsi d'une couverture santé complète sans frais n'y recourent pas"[2].

[1] Enquête sur l'accès aux droits - Relations des usagers avec les services publics, Défenseur des droits 2017

[2] Edito de Références n° 72, juillet 2018, la Lettre du Fonds de financement de la CMU

- **Le processus de dématérialisation :
un progrès pour beaucoup mais
un risque supplémentaire pour l'accès
aux droits des publics les plus éloignés**

Le programme national « Action Publique 2022 » vise une généralisation de la dématérialisation des actes administratifs. Dans le même temps, l'Etat a mis en place une Stratégie Nationale pour un numérique inclusif.

Le numérique via l'e-administration peut être porteur de changements positifs pour la grande majorité des citoyens : réduction des délais d'instruction, moins de contraintes liées aux heures d'ouverture, nouvelle relation agent /usager et diminution du sentiment de stigmatisation. En effet, pouvoir effectuer certaines démarches de façon dématérialisée permet aux bénéficiaires de ne plus être dans une posture de demander, voire de « quémander » une aide en se rendant dans des lieux « connotés ».

Pourtant pour les publics éloignés du numérique, il existe un risque réel de renforcer les difficultés d'accès aux droits et d'augmenter le non-recours.

Plusieurs enjeux apparaissent alors :

- Du points de vue des usagers

« Le développement de l'administration électronique constitue une étape majeure de la redéfinition du rôle des services publics et du sens donné à leurs relations avec les usager·e·s. L'objectif premier est de réduire les coûts de fonctionnement des services publics mais il permet surtout de simplifier l'accès aux informations pour une majorité d'usager·e·s. L'administration numérique ne doit cependant pas renforcer des facteurs d'inégalité déjà existants, sous peine d'institutionnaliser une forme d'exclusion liée à la situation de précarité sociale et/ou économique. Elle peut également favoriser la marginalisation de nouveaux publics, notamment, celles et ceux qui sont peu à l'aise avec l'écrit et celles et ceux qui sont éloigné·e·s de l'outil Internet tels que les personnes âgées, sans oublier les jeunes qui en maîtrisent surtout les usages ludiques. » [3]

[3] Enquête sur l'accès aux droits - Relations des usagers avec les services publics, Défenseur des droits 2017

« Ce que change la dématérialisation de la relation administrative :

- Dans le cadre du programme Action publique 2022, le Gouvernement s'est engagé à rendre accessible sur internet l'ensemble des démarches administratives : 100% des démarches dématérialisées.
- La dématérialisation ne porte pas seulement sur les procédures, mais de plus en plus sur l'intégralité de la relation (=ressenti de déshumanisation) : accès à informations, échanges (mail, sms, boîte de dialogue/ chat box), prise de RV, etc. Le contact (téléphonique, physique) vient en complément des interfaces numériques.
- L'obligation d'être connecté pour accéder à ses droits entraîne une obligation de « maîtrise numérique » (autonomie, maturité).
- La dématérialisation porte des exigences d'autonomie numérique : ce qu'il faut pouvoir et savoir-faire pour accéder à ses droits/ aux services.
- Entraîne un risque de non recours - personnes qui restent en retrait de leurs droits - et génèrent des inégalités : les « non connectés » sont désavantagés. »[4]

Selon une autre étude:

- 40 % des français se déclarent inquiets par rapport à la réalisation des démarches en ligne administratives et fiscales[5].
- Le chiffre de 18 millions d'exclus du numérique en France est avancé. Cette exclusion est liée à différents facteurs : territoires et zones blanches, à la pauvreté et à la précarité, aux déconnexions volontaires et involontaires.[6]

• Du point de vue des professionnels et des acteurs du champ social

Si l'e-administration impacte les usagers en difficultés ou éloignés du numérique, elle impacte en cascade les professionnel.le.s de l'accueil et de l'accompagnement ainsi que les associations de solidarité et les acteurs de la médiation numérique.

Les métiers sont impactés, les limites d'intervention et compétences attendues de chacun sont questionnées. Les aspects éthiques et déontologiques sont réinterrogés par la dématérialisation et nécessitent que le sujet soit porté dans les domaines de l'action publique.

[4] Source : Extrait présentation de Pierre Mazet – Brest – 28 mars 2019

[5] Données Credoc – 2018

[6] Groupement d'Intérêt Scientifique MARSOUIN, Enquête CAPUNI 2019

• L'inclusion numérique : permettre à chacun.e de trouver sa place dans une société en transition

« En moins de 20 ans, le numérique a activement participé à la transformation de la société française. Des phénomènes sociaux fondamentaux accompagnent les transformations industrielles et économiques. Les sociabilités, la relation aux autres, l'accès aux savoirs et la façon de les créer et de les partager, le rapport au temps et à l'espace, à l'argent, les façons de travailler et de se distraire, l'accès aux administrations et aux services essentiels, la vie publique, la vie citoyenne se métamorphosent en permanence. L'emploi, la formation, la consommation et la production se reconfigurent, directement et indirectement, par le numérique. » [7]

Ainsi aujourd'hui, penser les relations aux administrations, l'accompagnement vers l'autonomie, l'insertion sociale et professionnelle des habitant.e.s, en dehors du contexte de transition profonde de la société apporté par le numérique, conduirait à renforcer les inégalités sociales existantes. **Le numérique est aujourd'hui un déterminant de l'inclusion sociale** : il est impossible de dissocier l'inclusion sociale et l'accès aux droits, du numérique.

Si la dématérialisation en matière d'accès aux droits introduit de nouvelles difficultés pour certains publics ou vient **les** renforcer, **le numérique peut aussi favoriser l'autonomie des personnes** (par ex. : réactivation des processus d'apprentissage), et créer des opportunités de reconquête de l'estime de soi, de lien social et de capacitation.

La question de l'accès aux droits sociaux peut alors être envisagée sous l'angle de :
" l'inclusion numérique à savoir l'inclusion sociale dans une société et une économie où le numérique joue un rôle essentiel [8]."

Dès 2013, le rapport du Conseil National du Numérique a identifié des leviers que sont l'accès à Internet (comme préalable), le renforcement d'une culture du numérique partagée (la littératie), la médiation numérique et le pouvoir d'agir des habitant.e.s.

"Et si au-delà de chercher à éviter que le numérique n'accroisse les inégalités, on s'appuyait sur lui pour les réduire ? " [9]"

Apprendre par plaisir plutôt que par contrainte, faire du numérique sans le savoir...

Aussi, dans un contexte de transition numérique et dans un souci de justice sociale, il s'agit de garantir l'accès aux droits, mais d'aller au-delà en permettant l'accès de toutes et tous à une citoyenneté effective à travers l'inclusion numérique.

[7] CCNum - Rapport "Citoyens d'une société numérique : pour une nouvelle politique d'inclusion" (octobre 2013) – P10

[8] Id. P15

[9] Id. P10

2. UNE DYNAMIQUE PARTENARIALE FORTE SUR LE TERRITOIRE DE LA MÉTROPOLE BRESTOISE



- **Brest métropole : un territoire qui dispose de nombreux atouts pour le projet**

• **Brest métropole : un territoire qui dispose de nombreux atouts pour le projet**

Au regard des enjeux que nous avons esquissés plus haut, pour mener à bien ce chantier partenarial « Accès aux droits et inclusion numérique », le territoire de la Métropole présente de nombreux atouts pour co-construire une stratégie et un plan d'actions innovants.

• **Une culture partenariale et des engagements inter-institutionnels forts**

Le contrat de Ville du **territoire de Brest métropole doit permettre d'agir ensemble et contribuer à plus d'égalité sociale et territoriale.**

Le contrat de ville 2015-2020 a fait l'objet d'une prolongation jusqu'en 2022 par la signature d'un protocole qui réaffirme les engagements des 19 partenaires signataires en termes d'accès aux droits et d'inclusion numérique :

- Réduire le non recours aux droits et aux services
 - Favoriser le rapprochement entre l'innovation numérique et l'innovation sociale
- De plus, la participation des habitant.e.s et la lutte contre les discriminations demeurent des principes transversaux à l'ensemble des actions soutenues.

Le Contrat de territoire, qui lie le **Conseil Départemental du Finistère et Brest métropole**, a également retenu comme axe de travail l'amélioration de l'accès aux droits dans un contexte de dématérialisation. Cette question se retrouve également dans le protocole **CCAS de Brest et la Direction Territoriale d'Action Sociale du Pays de Brest** (Conseil Départemental).

Un projet départemental emblématique pour la mandature 2016-2021

Les usages du numérique constitue un des 5 projets emblématiques du Conseil départemental du Finistère sur la période 2016/2021. Parce que le service public s'adresse à tous, il doit en être de même des services proposés sous forme numérique. Pour cela, ces services doivent être en phase avec les pratiques des personnes auxquelles ils s'adressent, quel que soit leur niveau d'appropriation du numérique. La collectivité développe un plan d'action pour accompagner les Finistériens dans l'accès et l'utilisation des services numériques, il mise sur les opportunités offertes par le numérique comme facteur facilitateur, il s'engage pour l'équité d'accès au numérique en Finistère et la démocratisation du numérique.

La démarche d'inclusion numérique, ou e-inclusion doit permettre de rendre le numérique accessible à chaque individu et à leur transmettre les compétences numériques qui leur permettront de faire de ces outils un levier de leur insertion sociale et économique et contribuer ainsi à réduire les inégalités et exclusions sociale.

Un Schéma Départemental des Usages du Numérique est prévu en 2020.

Une politique territoriale d'appropriation sociale du numérique impulsée par la Ville de Brest

L'ambition de la ville de Brest est de permettre aux habitants d'accéder à leurs droits et de faciliter leurs démarches administratives à travers différents modes d'accès, démarche en ligne et accueil physique et téléphonique.

Au-delà de l'accès aux droits, il s'agit aussi pour la collectivité de favoriser l'inclusion numérique des habitants en favorisant leur montée en compétences numériques, facteur de renforcement du pouvoir d'agir.

Une attention particulière est apportée aux publics les plus éloignés par un accompagnement dans les démarches d'accès aux droits sociaux.

Le territoire brestois est riche de coopérations dans de nombreux domaines : social, usages du numérique, participation des habitants...

La ville de Brest soutient ces dynamiques du territoire et reste impliquée dans leurs animations. Dans ce cadre, elle contribue au chantier Accès aux droits et inclusion numérique du territoire de Brest métropole qui vise notamment à améliorer les réponses données aux brestoises et aux brestois via une meilleure coordination des partenaires.

Cette proposition s'inscrit également dans la stratégie Brest Métropole « Brest horizon digital », axe 1, action 6: « Favoriser l'inclusion sociale et la citoyenneté par le numérique et le développement des usages par le plus grand nombre ».

• **L'accès aux droits et l'inclusion numérique : une préoccupation partagée par l'ensemble des communes de la métropole**

Les 8 communes se sont engagées dans le chantier partenarial « accès aux droits et inclusion numérique ». Elles travaillent la question de l'accès aux droits et de l'inclusion numérique en portant, dans le cadre de **ce chantier, une réflexion globale, transversale aux différents services et aux différents métiers** (accueil du public, accompagnement social, médiathèques....). Ceci, dans un souci constant de proximité avec les usagers.

Les CCAS de la Métropole

Le CCAS, interlocuteur de proximité, a pour mission principale de favoriser l'accès aux services et aux droits des publics qu'il accompagne.

Il se doit de maintenir un accompagnement adapté auprès des publics les plus éloignés de leurs droits en étroite collaboration avec les partenaires institutionnels.

Afin de mieux orienter les publics, il serait nécessaire de réaliser une cartographie des différents points informatiques et des services d'accompagnement aux démarches numériques proposées.

Au-delà des missions du CCAS qui sont d'accueillir, informer et orienter les usagers, la communication des services d'inclusion numérique des différents partenaires est essentielle.

Avec une pleine connaissance des offres de services de chacun, les CCAS seront à même d'orienter les usagers vers les services adaptés.

Afin de replacer l'utilisateur acteur de ses démarches, il est indispensable de repenser ou d'avoir une réflexion sur les espaces d'accueil adaptés et les équipements (tablettes, imprimantes connectées, etc.).

L'objectif est de maintenir voire de développer à l'échelle de son territoire les initiatives locales (permanences, ateliers, etc.) en s'adaptant aux besoins des usagers et à l'évolution du numérique.

• **Une préoccupation partagée par les opérateurs de service public**

La Caisse d'allocations familiales du Finistère

La Caf du Finistère s'est engagée dans une démarche d'inclusion numérique pour garantir et faciliter l'accès aux droits de ses allocataires. Les outils numériques, caf.fr et appli mobile déployés au niveau national sont efficaces. Ils sont accompagnés localement par les agents (CSU, travailleurs sociaux, gestionnaires conseil allocataires...) qui les explicitent aux allocataires et aux partenaires lors de l'accueil des allocataires ou d'opérations spécifiques (forums, portes ouvertes...). Afin de soutenir l'accès aux droits, la Caf du Finistère a également adopté une posture proactive en contactant ses allocataires par SMS, mail ou téléphone lors d'évolutions législatives ou de campagnes de datamining¹ accès aux droits. Au cours de la période à venir, 2020/2022, la Caf du Finistère s'appuiera sur les diagnostics d'autonomie numérique passés auprès de ses allocataires pour leur proposer des ateliers d'inclusion numérique adaptés. Depuis de nombreuses années la Caf du Finistère est inscrite dans le tissu local. Elle entend maintenir ce partenariat fort avec les structures au bénéfice de ses allocataires.

Par ailleurs sur le territoire de Brest Métropole, l'équipe d'action sociale se situe comme interlocuteur des partenaires :

- en veillant à la prise en compte de l'accès aux droits des plus éloignés dans les projets d'accueil des structures et services.
- en tant que relais pour des premiers éléments de réponse concernant les évolutions en matière d'accès aux droits
- comme interface pour des demandes plus précises sollicitant d'autres services internes à la Caf

L'équipe est également engagée dans des démarches partenariales relatives à ces questions (ex : mission d'accompagnement des habitants dans le cadre des opérations de rénovation urbaine, réseau "isolement - précarité" sur la rive droite, démarche stratégique d'inclusion numérique ...).

La CARSAT Bretagne

Dans le cadre de la stratégie de la COG CNAV2 2018-2022, la CARSAT s'engage à personnaliser l'offre de service et à renforcer l'accès aux droits, déployer et promouvoir une relation client 100% digitale, accompagner les publics fragiles en renforçant son action sociale en faveur du Bien-vieillir. L'accès aux droits se fonde sur une coproduction des assurés autour de la dématérialisation des services de l'Assurance Retraite. Les publics fragilisés et/ou éloignés du numérique sont détectés et accompagnés pour les rendre autonomes dans leurs démarches.

L'Assurance retraite se doit de répondre à un double défi :

- Le numérique, comme vecteur de lien social, de mobilité, d'ouverture sur l'information et le monde : un outil essentiel au service du bien-vieillir des retraités.
- Le numérique : un outil d'accès aux droits pour favoriser la lutte contre la fracture digitale.

Dans le cadre de son action sociale, la Carsat se positionne pour promouvoir et soutenir financièrement les projets concourant à l'accompagnement des retraités, par la mise en place et l'animation de réseaux d'opérateurs développant les compétences à l'utilisation et l'accès aux services en lignes des assurés. Des ateliers collectifs d'apprentissage aux usages du numérique seront accessibles en 2020 via le site www.pourbienvieillirbretagne.fr, sur l'ensemble de la région.

Les assistants de service social de la Carsat sont partie prenante de cette démarche, ils orientent les personnes détectées en fragilité numérique vers les dispositifs d'accompagnement adaptés à chaque situation.

Dans le cadre de son offre d'accueil, la Carsat propose dans ses principales agences des espaces libre-service. Elle s'appuie également sur le réseau France Services - Maison des Services au Public en dispensant des formations numériques aux agents du réseau et en envoyant régulièrement une newsletter. Enfin elle propose depuis 2019 un accompagnement à distance au remplissage de la demande de retraite en ligne.

La Caisse primaire d'assurance maladie

L'Assurance maladie poursuit son virage numérique et accélère le déploiement de projets structurants qui renouvellent l'offre de service à disposition des assurés, des professionnels de santé et des entreprises.

Depuis 2015, l'Assurance Maladie a engagé la transformation des espaces d'accueil des publics. Il s'agit du Parcours Assuré en accueil physique qui permet aux assurés d'accéder en autonomie aux services en ligne au sein d'espaces libre-service, un accompagnement est réalisé par les agents d'accueil dans l'utilisation des télé-services et des démarches en ligne. A ce jour, chaque site d'accueil de la CPAM du Finistère offre un espace libre-service, équipé d'ordinateurs proposant l'accès à différents sites administratifs de la protection sociale.

En 2016, l'application mobile Ameli a obtenu le prix « Soyons Clair » décerné par le Défenseur des Droits.

Le site ameli.fr respecte le Référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA).

L'Assurance maladie a la volonté de rendre accessible « la matière administrative » par la simplification du langage, le design, l'ergonomie, en attendant des mesures de simplification et/ou d'autonomisation pour les législations les plus complexes.

En 2019, la CPAM du Finistère s'est engagée dans le déploiement d'une offre de service Inclusion Numérique à l'attention des assurés qui expriment des difficultés face au numérique. Il s'agit de détecter le besoin de l'assuré et de l'orienter vers l'accompagnement adapté à son niveau d'autonomie. La CPAM du Finistère propose ainsi des ateliers personnalisés sur l'utilisation des outils numériques, pour aider l'assuré dans ses démarches administratives en ligne.

En 2020, la CPAM du Finistère va poursuivre le déploiement de cette offre d'accompagnement et souhaite proposer des ateliers numériques communs en s'associant avec différents partenaires.

L'enjeu des prochains mois sera également d'identifier le réseau des médiateurs numériques pour orienter les assurés les plus éloignés vers l'accompagnement adapté à leur besoin.

Mise en place du Comité finistérien des Opérateurs de services publics pour l'Inclusion Numérique

Comme dans chaque département de France et dans le cadre du déploiement de l'inclusion numérique, un comité est mis en place. Il réunit l'ensemble des opérateurs de service public du Finistère : la CAF, Pôle emploi, la MSA, la CARSAT et la CPAM. Le Conseil Départemental a été sollicité pour participer à la démarche. Il a pour principaux objectifs de fluidifier les parcours des usagers et de mutualiser des ressources. Sa gouvernance est nationale, partagée et collaborative. Le plan d'action est le suivant :

- bâtir des ateliers communs
- mobiliser les équipes dans la détection des publics en difficulté avec le numérique
- développer le partenariat avec les médiateurs numériques en proposant une offre socle d'accompagnement, une convention commune et une participation financière partagée.

La Mission locale du Pays de Brest :

En 2020, la Mission locale s'engage dans une expérimentation nationale permettant de tester un logiciel, "les bons clics", pour évaluer les capacités et compétences numériques des jeunes.

Elle envisage également de réactiver un module « Réseaux sociaux" afin de permettre aux jeunes d'utiliser cet outil sans s'exposer.

De plus, chaque antenne est dotée d'ordinateurs en accès libre pour tous les usagers. Si nécessaire, un agent d'accueil peut épauler la personne dans ses démarches d'accès aux droits. Des ateliers emploi permettent aux jeunes de rechercher des offres via internet et d'y postuler. Ces ateliers sont animés et encadrés par des conseillers emploi.

Chaque hall d'accueil est aussi équipé d'écrans sur lesquels sont diffusés l'agenda des événements du territoire ainsi que l'ensemble des actualités liées à l'insertion et les offres d'emploi. La Mission locale dispose d'une page Facebook et d'un site internet qui seront complétés prochainement par une "interface" qui permettra aux jeunes, à partir de leur smartphone, ordinateur ou tablette de se connecter et de s'inscrire aux différents ateliers proposés ainsi qu'aux offres d'emploi.

L'accès aux droits et l'inclusion numérique : une préoccupation forte des services de l'Etat

Les services de l'Etat :

L'accès au droit et à l'inclusion numérique constitue un enjeu majeur pris en compte à travers différentes politiques publiques de l'État, pour garantir un égal accès aux citoyens à l'ensemble des démarches administratives et à l'exercice de leurs droits. Pour le Pays de Brest, cet enjeu est donc décliné à plusieurs niveaux :

1/ A travers le déploiement des **Maisons de Services Au Public (MSAP) et des Maisons France Services** et, de manière plus globale, de l'accompagnement à la dématérialisation des démarches administratives. Le nouveau référentiel France Services associe 9 opérateurs qui accompagnent les structures labellisées dans l'offre de services à la population : CPAM, CAF, MSA, Pôle emploi, CARSAT, Ministère de la Justice, Préfecture, La Poste, Direction des Finances Publiques. Les PIMMS de Brest Pontanézen et Brest Kéréderon ont été labellisés « France Services » au 1er janvier 2020.

2/ Ces objectifs sont également inscrits dans le **Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASP)**, co-piloté par l'Etat et le Conseil départemental en association avec les Établissements Publics de Coopération Intercommunale. Dans le Finistère, ce schéma a été approuvé par arrêté préfectoral le 21 juillet 2017.

L'ensemble des partenaires ont défini dans le SDAASP, pour une période de 6 ans (2017-2023), un programme d'actions basé sur un diagnostic des territoires finistériens, destiné à répondre aux objectifs fixés dans celui-ci. Le plan d'actions est articulé de plusieurs objectifs et au travers de 5 axes stratégiques dont **l'accompagnement des publics en situation de fragilité et l'accès et l'usage du numérique pour tous les publics et sur tous les territoires.**

3/ A travers le contrat de ville de Brest métropole :

Le contrat de ville signé en 2015 et prorogé jusqu'en 2022, engage l'État et ses partenaires signataires sur divers objectifs à atteindre pour soutenir les habitants de la Métropole et des quartiers prioritaires de la ville rencontrant des difficultés. Les enjeux autour des nouveaux usages numériques, la dématérialisation des services publics, et la lutte contre le non-recours aux droits sont bien identifiés et réaffirmés comme prioritaires à travers le protocole d'engagements réciproques et renforcés annexé au contrat de ville.

Les habitants des quartiers prioritaires restent donc un public cible prioritaire pour lequel l'État s'est réengagé contractuellement. Néanmoins, l'ensemble des publics dits vulnérables appelle son attention à travers l'ensemble des politiques sociales qu'il déploie sur le territoire. Ainsi, divers projets favorisant l'accès aux droits via le numérique sont soutenus par l'État à travers ses appels à projet ciblant la jeunesse, la vie associative, ou encore à travers la stratégie pauvreté.

4/ Développement du pass numérique :

Ce dispositif, qui fait partie du plan national pour un numérique inclusif, se matérialise par des carnets de plusieurs chèques et donne aux bénéficiaires la possibilité 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 locale (guichet de service public, associations, travailleurs sociaux, etc.) et peuvent ensuite s'inscrire à un atelier d'accompagnement au numérique.

L'État a lancé un appel à projets en 2019 et en 2020 visant à soutenir l'achat par des collectivités territoriales de pass numériques (10,5 millions d'euros mobilisés).

L'objectif est de coordonner les parties prenantes de l'inclusion numérique (État, collectivités locales, opérateurs de service public, entreprises privées, acteurs de terrain, etc.) ; chacune devant être en capacité d'intervenir dans le financement et la mise en œuvre d'actions mutualisées. Le 22 juillet 2019, le gouvernement a révélé la liste des bénéficiaires : 48 collectivités territoriales – sur 50 dossiers déposés (aucun en Bretagne).

• La pertinence de l'échelle locale pour accompagner les changements et expérimenter

Si les problématiques identifiées localement ne diffèrent pas des constats nationaux, **l'échelle territoriale apparaît la plus pertinente dans la recherche de solutions collectives** en permettant de :

- articuler les orientations stratégiques institutionnelles et les initiatives locales,
- construire une culture partagée et une cohérence d'action entre des acteurs d'horizons divers (institutions/associations, social/numérique...),
- concevoir et expérimenter des solutions pratiques avec les premier.e.s concerné.e.s, dont les usager.e.s

3. LE CHANTIER « ACCÈS AUX DROITS ET INCLUSION NUMÉRIQUE » : STRATÉGIE ET FINALITÉ



- **Un chantier partenarial fortement mobilisateur, une stratégie à partager en amont du plan d'action**

L'ensemble des structures engagées partagent l'idée que **l'accès aux droits est l'affaire de tou.te.s**, quoique dans des rôles et responsabilités parfois différentes, et doit être travaillé en transversalité avec différents services ou acteurs :

- Collectivités dans leurs différents services (Conseil Départemental, DTAS, CCAS, Mairies, Services de l'Etat)
- Opérateurs de services publics : Mission Locale, CPAM, CAF, Pôle Emploi, CARSAT
- Acteurs de la médiation sociale et numérique
- Avec les premiers intéressé.e.s que sont les usager.e.s.

Chacun des acteurs, à son niveau, **développe une réflexion ou met en œuvre une stratégie** pour faciliter l'accès aux droits dans un contexte de dématérialisation. Il s'agit, à partir des différentes stratégies des parties prenantes au Chantier « accès aux droits et inclusion numérique », **d'identifier ce qui est commun à tou.te.s pour définir le périmètre du chantier, tout en articulant les complémentarités.**

La construction d'une vision partagée du sujet menée dans le groupe de travail a vocation à s'ouvrir à d'autres acteurs : les associations de solidarité, les acteurs de la médiation sociale et numérique et au premier chef les habitant.e.s.

Le chantier engagé dans le cadre du volet cohésion sociale et du contrat ville depuis le début de l'année 2019 permet de partager, de s'approprier le sujet, de s'entendre sur un plan d'action innovant et ambitieux où se rencontrent les institutions, la richesse associative et les habitant.e.s.

• La finalité du chantier

Si à l'origine de cette réflexion partenariale, la préoccupation des acteurs était moins axée sur le numérique que sur l'accès aux droits sociaux, les apports du travail partenarial et la culture commune acquise par le groupe durant l'année 2019 lui ont fait reconsidérer la place du numérique et sa capacité à être mobilisé comme un levier à l'émancipation.

Ainsi l'ambition de ce chantier est double : Favoriser l'accès aux droits ET l'inclusion numérique.

La finalité partagée, le cœur de cible :

Garantir l'accès aux droits pour toutes et tous
dans un contexte de transition numérique



4. PRINCIPES FONDAMENTAUX ET PHILOSOPHIE DE TRAVAIL



Dans la mise en œuvre des différents axes de travail, les partenaires du projet s'accordent sur les principes suivants :

Principe 1 : Faire avec les usagers/habitant.e.s, ne pas décider pour eux, sans eux.

Construire avec et pour les habitant.e.s en partant de leur expertise d'usage.

Principe 2 : Partir de la situation et des besoins des plus publics les plus « éloignés ».

Si nous travaillons à améliorer l'accès aux droits et plus globalement l'inclusion numérique, en ayant la préoccupation des plus éloignés, notre action bénéficiera à tous les habitants.

Principe 3 : Avoir une responsabilité partagée sur les parcours des usagers.

Principe 4 : Défendre le maintien d'une relation humaine de qualité avec les usagers des services publics.

Face au risque de défiance et de décrochage vis-à-vis des services publics, le maintien de la relation humaine est un principe d'action fort qui participe à la cohésion sociale.

4. PROPOSITION D'AXES DE TRAVAIL

AXE 1 : UNE RÉPONSE COORDONNÉE À L'ECHELLE DU TERRITOIRE

> Identifier qui fait quoi

- Réaliser un état des lieux d'accueil physique et d'accompagnement numérique en matière d'accès aux droits sociaux et de médiation numérique
- Identifier le périmètre d'intervention de chaque partenaire dans la réponse à l'accès aux droits pour une meilleure coordination des réponses
- Repérer les manques et travailler avec l'ensemble des acteurs pour construire de nouvelles réponses

- Permettre à tous d'identifier l'offre d'accompagnement et les lieux ressources
- Développer une base de données y compris cartographique
- Travailler à une communication accessible pour tous
- Identifier les alternatives au tout numérique pour les publics les plus éloignés

> Porter une attention aux publics en difficultés et/ou ayant des besoins spécifiques (illettrisme, personnes étrangères, en situation de handicap...)

AXE 2: UNE MONTÉE EN COMPÉTENCES DES ACTEURS DU RÉSEAU ET LEUR ÉQUIPEMENT

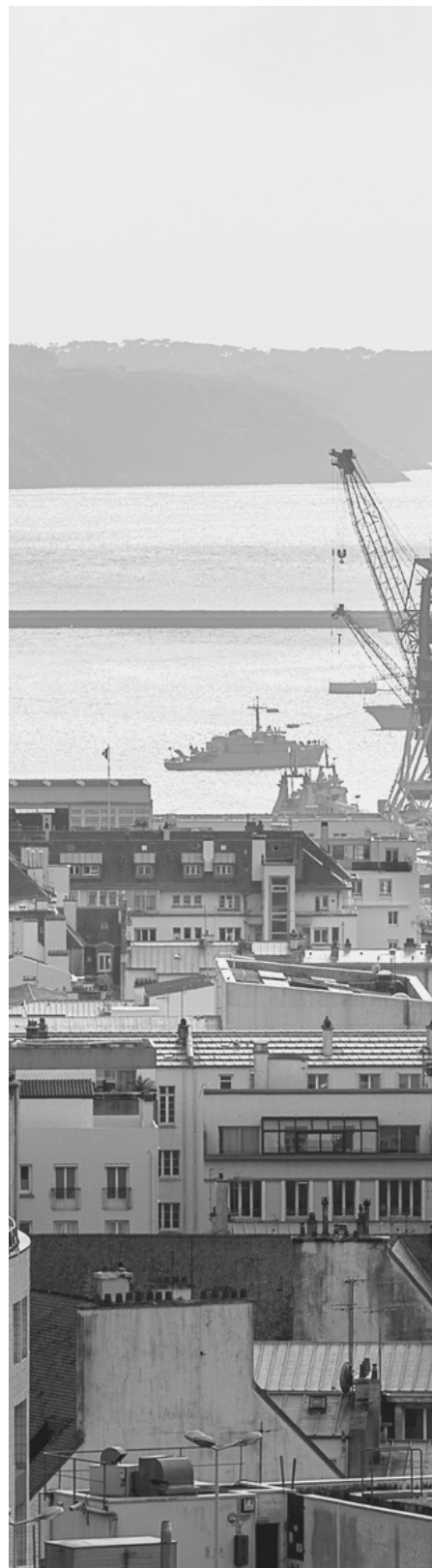
> Développer les compétences des professionnels et des bénévoles

- Repérer les besoins en formation des bénévoles et professionnels des champs du social et du numérique
- Proposer des ateliers/formations pour une montée en compétences sur l'utilisation des services numériques, le numérique en général ou les droits sociaux en fonction des besoins identifiés

> Développer une culture partagée autour des enjeux du numérique : données, évolutions, usages

> Outiller les professionnels et bénévoles (posture, méthode, matériels pour une réponse adaptée au public)

> Accompagner l'évolution des métiers et des pratiques professionnelles



AXE 3 : DES HABITANTS PLUS AUTONOMES, UN NUMÉRIQUE VECTEUR D'ÉMANCIPATION

> Permettre aux habitants d'être plus autonomes en matière d'accès aux droits et de numérique

- Repérer les publics en difficulté, mesurer leur niveau d'autonomie par rapport à leurs droits et/ou au numérique pour mieux les orienter à partir d'un outil commun
- Construire et proposer des parcours coordonnés et différenciés en fonction des besoins
- Permettre aux habitants d'accéder à une offre d'accompagnement adaptée à leur situation
- Favoriser l'accès aux équipements numériques
- Développer des solutions concertées pour les publics moins autonomes dans leur démarches et/ou rencontrant des situations complexes.

> Faire du numérique un levier d'autonomie pour les publics en difficultés

- Permettre aux habitants de conforter leurs compétences en apprenant par plaisir et en mobilisant le numérique « sans le savoir »
- Repérer l'offre de médiation numérique sur le territoire
- Renforcer les partenariats entre acteurs du social et du numérique (interconnaissance, modalités de partenariats...)

AXE 4 : L'ANIMATION DU RÉSEAU, LA COORDINATION DU CHANTIER ET SES MOYENS

> Structurer et animer le réseau partenarial à l'échelle du territoire

- Permettre les échanges, les rencontres
- Valoriser les actions portées par chaque partenaire ainsi que les compétences
- Développer une culture commune sur l'accès aux droits et la numérique

> Coordonner le plan d'actions

> S'assurer de l'implication de l'ensemble des acteurs dont les habitants

> Mesurer les effets du plan d'action sur les publics, les organisations et le réseau

> Mobiliser des moyens financiers et humains nécessaires au chantier

> Communiquer sur les réalisations



