

2024  
> 2027

# FRANCE NUMÉRIQUE ENSEMBLE

 GOUVERNANCE ET ACTIONS  
INCLUSION NUMÉRIQUE  
POUR LE TERRITOIRE  
DE LA MÉTROPOLE DE BORDEAUX

# PRÉAMBULE DE LA FEUILLE DE ROUTE FRANCE NUMÉRIQUE ENSEMBLE DE LA GIRONDE

## UN ENGAGEMENT COMMUN POUR UN NUMÉRIQUE AU SERVICE DE NOS TERRITOIRES: INCLUSIF, GÉNÉRATEUR DE VALEUR, ÉTHIQUE ET ATTENTIF À SES IMPACTS

Cinq ans après le lancement de la première stratégie nationale pour un numérique inclusif (SNNI) et à l'issue d'une vaste concertation partenariale menée dans le cadre du Conseil National de la Refondation numérique, l'Etat, les collectivités territoriales et les acteurs de la société civile ont souhaité réaffirmer leur engagement en faveur de l'inclusion numérique du plus grand nombre. Prenant la suite de la SNNI, la **feuille de route nationale France Numérique Ensemble est structurée autour de 4 axes et 16 engagements:**

- **Axe 1:** Territorialiser la politique d'inclusion numérique et accompagner les acteurs locaux par la mobilisation d'un fonds d'ingénierie dédié
- **Axe 2:** Déployer une gamme d'outils numériques accessibles à tous les médiateurs numériques pour assurer un développement des compétences tout au long de la vie
- **Axe 3:** Soutenir les acteurs du secteur dans leurs travaux de structuration de la filière professionnelle et renforcer l'adéquation des formations aux réalités opérationnelles
- **Axe 4:** Collecter selon la logique du dites-le-nous une fois et partager des données structurées pour mieux adapter, au fil de l'eau, la politique d'inclusion numérique aux réalités locales et nationales

Cette feuille de route doit permettre, d'ici à 2027, en complément des objectifs fixés dans le cadre de la politique prioritaire du Gouvernement « Devenir la première puissance numérique européenne » et de son chantier « Favoriser l'inclusion numérique pour tous par la formation et les conseillers numériques », d'atteindre les objectifs suivants: 8 millions de personnes accompagnées, 25 000 lieux d'inclusion numérique, 20 000 aidants numériques formés et 2 millions d'équipements informatiques reconditionnés accessibles aux ménages les plus modestes.

Dans le cadre de la territorialisation de la politique d'inclusion numérique (axe 1), les Préfets de département ont été chargés de coordonner la construction de gouvernances territoriales autour de l'inclusion numérique et de rédiger des feuilles de route locales qui déclinent les engagements nationaux. Les deux feuilles de route ici présentées sont le fruit d'un travail collaboratif associant sous l'égide de la Préfecture de la Gironde, le Conseil départemental de la Gironde et Gironde Numérique pour le territoire départemental hors métropole, et Bordeaux Métropole pour le territoire métropolitain. Le Conseil Départemental de la Gironde, Gironde Numérique et Bordeaux Métropole ont en outre conçu la déclaration qui suit, qui réitère dans son esprit et dans sa lettre leur engagement à apporter des solutions aux personnes en difficulté avec le numérique et à les amener vers l'autonomie.

# DÉCLARATION COMMUNE

## BORDEAUX MÉTROPOLE, CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE LA GIRONDE, GIRONDE NUMÉRIQUE



Les trois institutions signataires de cette déclaration sont historiquement impliquées dans le développement du numérique au service de leur territoire. Leur attention à cette question a été précoce, et a abouti à des politiques publiques départementales et métropolitaines. Elles ont été induites par la prise de conscience des opportunités représentées par le développement des nouveaux usages numériques, issus de la création d'Internet et de l'avènement de la téléphonie mobile en particulier. Métropole, Département et Gironde Numérique partagent la conviction que le numérique constitue une puissante opportunité de développement économique, d'épanouissement et de chances individuelles, dans l'accès aux services, aux biens, à la culture, à l'éducation, à la santé, également. Elles en font aussi un levier de solidarités nouvelles.

**Territoires de solidarité**, le Département et la Métropole sont profondément attentifs à ce que les gains de la révolution numérique profitent à toutes et tous, mais aussi à prévenir et résoudre les difficultés, voire les souffrances, qu'un déploiement rapide des nouvelles technologies a occasionné et occasionne encore. Au gré des diagnostics et des observatoires locaux mis en place, la réalité des inégalités numériques s'est précisée. Elle déborde désormais très largement la question pourtant fondamentale de l'accès et de la connexion. Elle ne saurait pas plus se résumer à une question de compétences à acquérir. Elle constitue de fait une question sociale complète, d'un type nouveau, où sont en jeu la capacité de la personne à se mouvoir dans un univers changeant, à y être raisonnablement autonome, à y être reconnue, à y être respectée.

Si cette question est ainsi présentée, alors la réponse apportée oblige les pouvoirs publics, et ils y répondent présent. C'est le cas depuis le niveau Européen, mobilisé dans des financements et une déclaration européenne des droits numériques, qui a vocation à fournir la grille de référence; c'est le cas au niveau national, par l'action de cadrage, de pilotage et de financement de l'Etat qui dicte ce projet; c'est le cas au niveau régional, avec des chantiers structurants, notamment en termes d'aménagement territorial.

**Métropole, Département et Gironde Numérique, dans cet ensemble, sont conscients de leur responsabilité toute particulière:** avec les communes et les EPCI, ils représentent l'échelon de la proximité, où toute action réussie peut avoir une incidence forte sur la vie numérique des habitants, et où tout manque de soutien public peut signifier une opportunité manquée pour une personne ou une population entière.

**La culture de la proximité, pratiquée par le Département, Gironde Numérique et la Métropole est un atout** d'autant plus fort qu'il permet aujourd'hui d'affiner les diagnostics, et d'envisager des actions plus précises, plus profondes. Nous savons que les inégalités numériques, loin de se résoudre à une question de générations, ne se résoudront pas spontanément avec le temps: jeunes sans qualification et isolés, travailleurs précaires, actifs pourtant insérés dans la sphère professionnelle sont susceptibles, à tout moment, de connaître un décrochage numérique dont les effets sont ensuite cumulatifs.

**Nous prétendons aujourd'hui, par l'exercice de construction de deux feuilles de route territoriales**, l'une pour le territoire départemental hors métropole, l'autre pour le territoire métropolitain, renforcer nos gouvernances, nos animations de territoire, nos actions respectives, au service d'une ambition commune pour la Gironde. Les consultations des forces agissantes et des partenaires sur chacun de nos territoires ont permis un regain de mobilisation et, même, la découverte d'acteurs parfois trop peu visibles, et éloignés de nos raisonnements. Cette dynamique ne saurait s'arrêter à l'issue de l'exercice d'élaboration des deux feuilles de route: celles-ci doivent s'entendre comme un cadre vivant, évolutif, et dynamique, pour cadrer et prévoir, mais aussi pour s'adapter aux évolutions et aux défis que les mutations du numérique ne manqueront pas de présenter. D'ores et déjà, les progrès accélérés de l'IA constituent, par exemple, des opportunités de simplification de l'environnement numérique de la personne: elles constituent tout autant des risques accrus d'usurpation et de manipulation. Nos actions en direction des publics les plus exposés prendront en compte ce type d'évolution.

**La réalisation par les trois institutions signataires de leurs deux feuilles de route territoriales va de pair avec une logique de coopération et de réciprocité**, déjà amorcée. Chaque territoire disposant de caractéristiques singulières et irréductibles, les actions coordonnées seront d'autant plus importantes que les dynamiques actuelles mettent à jour des spécificités territoriales fortes et que visiblement les enjeux sont imbriqués d'un territoire à l'autre. Des problématiques communes s'y retrouvent, ainsi qu'une ambition partagée: traiter sans concession la question des urgences sociales nées des inégalités numériques, et en particulier les ruptures d'accès aux droits et les marginalisations sociales qui peuvent en naître, mais aussi la question tout aussi urgente des inégalités de culture numérique qui se traduisent aujourd'hui par l'appréhension face aux fausses nouvelles, par la détérioration du débat public sur les réseaux, et par un sentiment de relégation ou de fragilité, qui appellent des politiques de médiation numérique d'un type nouveau. Les trois signataires manifestent aujourd'hui leur intention de mieux échanger les bonnes pratiques et les outils communs, de partager chaque fois que pertinent leurs bases de connaissances, dans un esprit de réciprocité, et de multiplier les leviers de coopération. La recherche d'opportunités de financements communs sera également envisagée, dans un esprit similaire au dispositif récemment mis en place pour le financement du numérique scolaire, qui a été un succès. La participation commune à une veille ou des déplacements auprès de territoires exemplaires pourra aussi constituer une occasion de resserrement de l'échange, et d'élaboration d'actions communes, ou d'action similaires et coordonnées, quand le projet s'y prêtera.

**Pour permettre une meilleure synergie et disposer d'effets de levier**, tel que prévu par le cadrage préfectoral, une réunion annuelle sous l'égide de la préfecture permettra de présenter les bilans annuels et de mettre en lumière les actions les plus pertinentes.

**La fracture numérique est née d'un mouvement mondial, et nos territoires sont loin d'être des exceptions quant aux inégalités ressenties.** La convergence de nos vues et les convictions exprimées aujourd'hui témoignent, elles, d'une spécificité: porteurs historiquement d'une identité faite de gouvernement local décentralisé, d'attention au lien social, de pratique active des solidarités, Département de la Gironde et Métropole de Bordeaux déclinent aujourd'hui cet héritage politique et éthique sur la question du numérique. Elles entendent conjuguer, comme elles l'ont toujours fait, l'efficacité particulière de la proximité avec une façon de faire qui ouvre toute grande la porte de la transparence et de l'universel.

# SOMMAIRE

<b>MÉTHODE D'ÉLABORATION DE LA FEUILLE DE ROUTE</b> .....	<b>8</b>
GENÈSE DE LA DÉMARCHE DE FRANCE NUMÉRIQUE ENSEMBLE .....	9
GRANDES ÉTAPES DE L'ÉLABORATION DE LA FEUILLE DE ROUTE.....	11
<b>DIAGNOSTIC TERRITORIAL</b> .....	<b>12</b>
HISTORIQUE DES POLITIQUES D'INCLUSION NUMÉRIQUE SUR LE TERRITOIRE MÉTROPOLITAIN.....	13
Rappel des actions portées par Bordeaux Métropole.....	13
Diagnostic de l'offre d'accompagnement existante sur le territoire métropolitain.....	16
Constat: un financement majoritairement public .....	20
<b>LES BESOINS DU PUBLIC: UNE VARIÉTÉ DE BESOINS NETTEMENT IDENTIFIÉS     ALLANT DES PUBLICS FRAGILISÉS À LA NÉCESSITÉ D'UNE CULTURE COMMUNE</b> .....	<b>22</b>
Un observatoire métropolitain pour objectiver la réalité.....	22
Les enseignements issus des entretiens avec les acteurs: une pluralité de besoins individuels, sociaux, sociétaux.....	26
<b>GOVERNANCE</b> .....	<b>28</b>
<b>ACTIONS: UN TERRITOIRE QUI S'ENGAGE POUR LA SOLIDARITÉ NUMÉRIQUE</b> .....	<b>30</b>
<b>UN TERRITOIRE MOBILISÉ AU PROFIT DIRECT DES PERSONNES POUR UNE COHÉSION     PLUS GRANDE DANS UN MONDE NUMÉRIQUE</b> .....	<b>31</b>
Une action collective pour l'acquisition des compétences indispensables, clé de l'autonomie et de l'accès aux droits .....	31
Une volonté d'équiper et de connecter .....	34
Faire à la place de: une nécessité incontournable .....	39
Une culture numérique partagée, socle commun dans un monde mouvant .....	41
Aller vers, une impérieuse nécessité pour les années à venir .....	45
<b>FAIRE COMMUNAUTÉ, ANIMER LES ACTEURS</b> .....	<b>48</b>
L'animation et la formation des acteurs locaux .....	48
L'animation des acteurs à l'échelle communale .....	50
Réussir le rendez-vous du territoire avec ses proches aidants numériques .....	51
Des alignements de territoire.....	51
<b>UNE AMBITION DE PRODUCTION DE COMMUNS TERRITORIAUX POUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE</b> .....	<b>53</b>
<b>UN TERRITOIRE DÉSIREUX DE MIEUX CONNAÎTRE ET DE RENDRE COMPTE</b> .....	<b>55</b>
<b>RAYONNER, PARTAGER, RENCONTRER DES ALLIÉS EN FRANCE ET EN EUROPE</b> .....	<b>56</b>
Une cohérence avec la déclaration sur les droits et principes numérique européens .....	56
Une implication dans les réseaux européens et internationaux.....	57
Des projets pour apprendre et partager .....	57
Se rassembler pour faire masse, pour affirmer, pour travailler .....	58

# MÉTHODE D'ÉLABORATION DE LA FEUILLE DE ROUTE

## GENÈSE DE LA DÉMARCHE DE FRANCE NUMÉRIQUE ENSEMBLE



Le Conseil national de la refondation installé en 2022 par le Président de la République a confirmé la place donnée au numérique (dont l'inclusion numérique). Cette démarche fut l'occasion de proposer un bilan de la Stratégie Nationale pour un Numérique Inclusif (SNNI)<sup>1</sup> menée au préalable. Depuis, plusieurs dispositifs comme les Conseillers Numériques, Aidants Connect, PIX... ont été mis en place.

Monsieur Jean-Noël Barrot, alors Ministre délégué auprès du ministre de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique, chargé de la Transition numérique et des télécommunications.

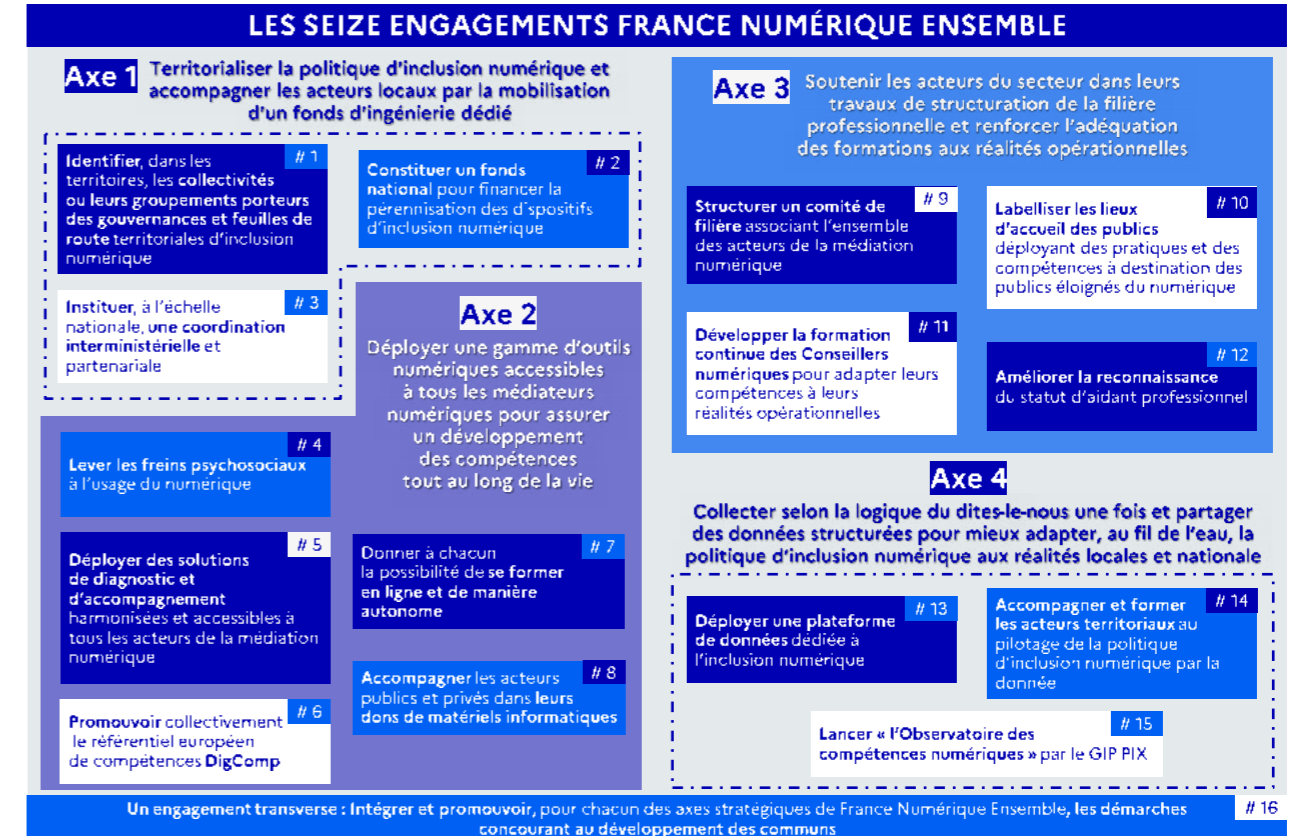
Une concertation en ligne, au niveau national, a été menée et a permis aux collectivités territoriales, à l'État et aux acteurs de la société civile de réaffirmer leur engagement.

Cette feuille de route nationale intitulée « France Numérique Ensemble » est structurée autour de 4 axes et 16 engagements posant des objectifs à atteindre d'ici 2027 :

Une déclinaison à l'échelle locale a été proposée et Bordeaux Métropole a également orchestré cette concertation auprès des acteurs du territoire, en janvier 2023.

- 8 millions de personnes accompagnées
- 25 000 lieux d'inclusion numérique
- 20 000 aidants numériques formés
- 2 millions d'équipements informatiques reconditionnés accessibles aux ménages les plus modestes

Fort des résultats de l'ensemble de ces concertations, la Mednum a rendu le 24 mars 2023 un rapport au cabinet de



<sup>1</sup>2017-2022 | La Stratégie nationale pour un numérique inclusif décembre 2017



Le premier axe, lié à la territorialisation de la politique d'inclusion numérique, est l'objet de ce document et porte sur l'établissement d'une gouvernance locale.

En août 2023, le préfet de Gironde adressait à la Métropole, ainsi qu'au Conseil Départemental de la Gironde une note concernant la territorialisation de la feuille de route « France Numérique Ensemble » accompagnée de la circulaire ministérielle portant instruction du gouvernement en date du 28 juillet 2023.

En cohérence avec les stratégies et dynamiques en œuvre d'une part sur le territoire métropolitain et d'autre part sur le département Girondin, hors Métropole, il a été acté par la Préfecture que deux feuilles de route distinctes seraient réalisées: l'une, pour la Métropole de Bordeaux, l'autre, pour le département hors Métropole bordelaise.

Une gouvernance de pilotage a été actée, associant les 3 acteurs en fonction de leur territoire: Bordeaux Métropole d'une part, le Conseil départemental et Gironde numérique d'autre part, sous l'égide de la Préfecture, et qui a abouti à l'écriture d'un préambule, chapeau des deux démarches territoriales.

## GRANDES ÉTAPES DE L'ÉLABORATION DE LA FEUILLE DE ROUTE

Le 2 octobre 2023, une première réunion entre la Préfecture, sous l'égide du sous-préfet de Langon (référént départemental pour cette démarche), le Conseil départemental de la Gironde, Gironde numérique et Bordeaux Métropole a permis de lancer les travaux d'élaboration des deux feuilles de route.

Bordeaux Métropole, s'appuyant sur les travaux déjà engagés avec l'écosystème local de l'inclusion numérique, a confié à sa coordinatrice du dispositif métropolitain des conseillers numériques la gestion de projet de l'élaboration de la feuille de route, en lien avec madame la conseillère métropolitaine en charge du Numérique, et l'accompagnement d'un prestataire assistant à maîtrise d'ouvrage.

Ainsi, de novembre 2023 à février 2024, Bordeaux Métropole a organisé une ronde de concertations, en présence et en visioconférence, pour réaliser un état des lieux qualitatif et quantitatif des actions menées sur la métropole bordelaise en faveur de l'inclusion numérique.

Pour ce faire, Bordeaux Métropole s'est appuyé sur 3 groupes d'acteurs qu'elle anime habituellement sur les enjeux de solidarité numérique:

- Le Comité Territorial pour l'Inclusion Numérique (CTIN) lequel fédère les principaux opérateurs de services publics
- Le Groupe Numérique Inclusif (GNI) issu de l'action d'animation de Bordeaux Métropole, constitué de plus de 160 acteurs de structures différentes (associations, communes, CCAS, EPCI, entreprises, services du Département, de la Région, de la Préfecture)
- Les 28 communes qui composent son territoire

	Invités	Répondants
Associations	61	20 (dont CS et fondations)
Collectivités	28	23
Entreprises	07	07
Opérateurs/délégués	17	07

Les réunions organisées à un rythme soutenu avaient pour but de:

- Partager la démarche de la feuille de route « France Numérique Ensemble » auprès des acteurs de l'inclusion numérique
- Recenser leurs actions à date
- Recueillir leurs diagnostics et leur connaissance de leurs publics et des besoins pour lutter contre l'illectronisme

Ce travail a permis de mettre en lumière le dynamisme du réseau d'acteurs impliqués dans l'inclusion numérique. Leur mobilisation lors de ces réunions de travail, la production de contenus dans le cadre du recensement des actions menées et la qualité des échanges ont confirmé, si besoin était, la profondeur de l'engagement collectif pour lutter contre les inégalités numériques, ensemble.



### Information des acteurs

Appel auprès des 28 communes, de 61 associations, 17 opérateurs de service public, 7 entreprises privées

Oct. 2023

Nov. 23 - Jan. 24

### Réunions

29 réunions menées avec les différents acteurs du territoire pour préciser les besoins

### Diagnostic

Collecte des actions menées par les répondants

Jan. - Mars 24

13 mars 2024

### Grande concertation

Travail collaboratif avec près de 70 structures:

- Partage de la synthèse des éléments du diagnostic,
- Identification des publics non encore visés, leurs besoins et les actions qui pourraient leur être proposées.

# DIAGNOSTIC TERRITORIAL

## HISTORIQUE DES POLITIQUES D'INCLUSION NUMÉRIQUE SUR LE TERRITOIRE MÉTROPOLITAIN

La présente feuille de route territoriale capitalise sur l'ensemble du travail déjà réalisé sur notre territoire depuis des années tant par Bordeaux Métropole que les acteurs engagés sur le sujet.

### RAPPEL DES ACTIONS PORTÉES PAR BORDEAUX MÉTROPOLE

#### Une stratégie métropolitaine numérique cohérente, affirmée et ré-affirmée

Bordeaux Métropole a structuré sa politique publique numérique à travers 2 délibérations clés qui en définissent les lignes directrices. Il s'agit d'une part de celle portant sur nos 7 orientations numériques partagées, approuvée lors de l'assemblée du conseil métropolitain des 23 et 24 septembre 2021 et d'autre part, de la feuille de route « Politique Numérique Responsable », adopté par le conseil métropolitain du 29 septembre 2023 et qui se décline en 7 axes. Les deux documents mettent en avant l'importance donnée à la mobilisation pour l'inclusion numérique sur le territoire métropolitain.

#### 1 Nos 7 Orientations numériques partagées

Ce texte, qui officialisait les 7 axes structurants de l'action publique métropolitaine en matière de numérique, comprenait un axe dédié à ce sujet, l'axe 1. Il était indiqué que

« Le thème de la fracture numérique déborde désormais la simple question de l'accès aux droits. Il constitue une question sociale d'un type nouveau, dont les contours varient fortement selon les publics concernés (personnes âgées, étudiants isolés, migrants, travailleurs indépendants ou petites entreprises sans culture numérique). Depuis 2021, une mobilisation des moyens de l'Etat sans précédent a eu lieu dans le cadre du plan de relance, mais c'est bien l'échelon local qui sera déterminant.

Il s'agit de montrer que la Métropole est attentive à cette question et y joue un rôle actif efficace sur certains des volets que les villes ne peuvent porter individuellement. L'enjeu est de rassembler les acteurs du territoire afin d'amplifier l'impact de leurs actions et l'articulation entre elles: administrations publiques, organismes sociaux, associations, acteurs de la médiation numérique. Il convient d'animer la dynamique autour d'actions structurantes et mesurables veillant à l'équité des territoires sur le sujet. »

Pour rappel, les 7 orientations numériques partagées.

#1 Une politique de solidarité pour lutter contre les différentes fractures numériques

#2 Des citoyens au cœur de e-services utiles, utilisables et utilisés

#3 Un aménagement numérique responsable

#4 Des villes connectées au service de la qualité de vie, de l'attractivité et de la transition écologiques des territoires

#5 Une transformation numérique des services publics source d'efficacité et soucieuse de son empreinte environnementale

#6 La gouvernance des données, un enjeu stratégique majeur

#7 Un numérique sûr, résilient et souverain indispensable à la continuité du service public

#### 2 Feuille de route « Politique Numérique Responsable »

Ce texte inscrit dans la demande de l'Etat d'établir une stratégie de politique numérique responsable a été l'occasion de manifester le volontarisme métropolitain sur le sujet, qu'il s'agisse de sa dimension environnementale, sociale, ou sociétale. Ici encore, l'inclusion numérique et les actions menées sur le sujet étaient mises en avant:

« Les restrictions liées à la crise sanitaire ont montré avec force à quel point le numérique fait partie de notre vie et combien chacun de nous en a besoin au quotidien. Depuis les achats par internet jusqu'à la télé-médecine en passant par le divertissement en ligne ou les démarches administratives: sur tous ces sujets, ceux qui ont accès à la maîtrise du numérique disposent d'atouts solides qui augmentent la qualité de vie et les opportunités.

Si la question de la fracture numérique n'est pas nouvelle, elle a changé de forme au fil du temps. D'abord réduite aux zones blanches, à l'accès à l'Internet et à l'équipement, elle a progressivement questionné les très inégales compétences numériques au sein de la population: en bureautique, en utilisation d'un navigateur...

La question devient aujourd'hui pratiquement sociétale quand, en raison d'une culture numérique en définitive peu répandue, d'un manque de compréhension des mécanismes sous-jacents aux services, aux réseaux sociaux, aux systèmes de recommandations, un nombre significatif de nos concitoyens de tous âges voient dans l'Internet un monde opaque, inquiétant et fragilisant.

Bordeaux Métropole veut renforcer sa politique métropolitaine de lutte contre ces inégalités numériques, en capitalisant sur l'ensemble du travail déjà réalisé sur notre territoire



depuis 2016, et contribuer à garantir un accès de tous à un numérique accessible et serein.

Voici les engagements qui sont pris dans cette Politique Numérique Responsable en faveur de l'inclusion numérique :

- Améliorer la compréhension des facteurs qui induisent la fracture numérique et identifier les publics cibles pour mieux orienter nos politiques publiques ;
- Accompagner directement le « grand public » avec une attention particulière pour les aidants numériques non professionnels (amis, familles, voisins, ...);
- Développer des points d'accès à Internet sur l'ensemble du territoire métropolitain
- Soutenir les acteurs essentiels que sont les professionnels de l'action sociale en mettant à leur disposition des ressources (formation, expertise, conseil, ...);
- Dynamiser l'écosystème de la médiation numérique locale et plus largement animer des communautés;
- Outiller numériquement les acteurs du territoire (guide des lieux-ressources numériques, site internet, réseaux sociaux, actions de communication, ...)

Pour rappel, les axes de la feuille de route « Politique numérique responsable » :

- Une politique de sensibilisation et d'accompagnement des acteurs du territoire
- Une politique pour atténuer la fracture numérique
- Une politique d'achat responsable pour le numérique
- Une politique pour l'optimisation de la gestion de nos infrastructures, logiciels et services numériques
- Une politique d'écoconception de services numériques, accessibles au plus grand nombre
- Une politique de maîtrise pour garantir la confiance, souveraineté et éthique
- Une politique pour l'interopérabilité et la création de communs numériques



© Bordeaux Métropole - JB Mengès

## Les actions menées

L'historique des actions de Bordeaux Métropole a connu une étape clé dès 2016 avec la rédaction du « Livre Blanc de la Solidarité Numérique de Bordeaux ». Depuis, Bordeaux Métropole a fait porter une part importante de sa politique sur les volets de maîtrise des outils et des services, sans pour autant négliger les infrastructures et les usages créatifs de la question. Elle a comporté 10 actions principales :

### • Construction d'un observatoire des inégalités numériques

La mise en place d'un observatoire des inégalités numériques a eu pour effet d'orienter nos actions pour un gain social maximum et une efficacité optimisée. Il a permis d'adopter une vision large, de distinguer et de sérier les différents niveaux d'inégalités dans les usages numériques, en relation avec les besoins et attendus des habitants du territoire.

### • Création d'un comité d'orientation pour l'inclusion numérique

Ce comité d'orientation a eu comme objectif de mettre en place un Comité Territorial d'Inclusion Numérique (CTIN) afin d'organiser temporairement la gouvernance locale sur la base d'un diagnostic partagé.

### • Poursuite et développement d'un dispositif de formation en faveur des plus démunis : projet ALADDIN<sup>2</sup>

Dans le cadre du Plan national de lutte contre la pauvreté, Bordeaux Métropole et la Préfecture ont signé une convention comprenant la mise en œuvre d'un volet « inclusion numérique » qui a permis de former à la messagerie électronique les personnes en situation de pauvreté, essentiellement dans les Quartiers Politiques de la Ville (QPV). L'objectif était de former 3000 personnes en fragilité en s'appuyant sur un réseau d'associations, d'entreprises de l'ESS et d'acteurs publics (bibliothèques, espaces publics numériques, ...) que Bordeaux Métropole est en train de structurer. Ce dispositif adopté lors du conseil métropolitain de septembre 2021 prévoyait une dépense de 300 K€ par an de Bordeaux Métropole avec une participation de l'Etat de 50% les premières années.

### • Formation des acteurs sociaux et des agents des collectivités

Les acteurs sociaux ainsi que, d'une manière générale, les agents des collectivités, ont besoin de monter en compétences sur tous les sujets et enjeux du numérique afin de pouvoir non seulement faire évoluer leurs pratiques mais aussi mieux répondre aux situations rencontrées par leurs publics. Cette mesure a permis de pérenniser le dispositif de formation déjà existant mais également de le renforcer en proposant des sessions de formation plus courtes ou plus ciblées sur des actions spécifiques (saisie des impôts, procédures d'inscription post-bac, nouvelles procédures CAF, ...).

### • Pérennisation du guide des lieux ressources

Un guide des lieux-ressources numériques a été conçu avec comme cible les travailleurs sociaux, les professionnels des accueils, les secrétariats administratifs et médico-sociaux, les acteurs du développement social et de la médiation numérique. Il a permis au monde des intervenants sociaux de tirer le meilleur parti de l'offre d'accompagnement numérique existante.

### • Facilitation de l'accès au matériel informatique reconditionné - structuration de la filière et politique de redistribution

Cette mesure a permis de favoriser la mise en œuvre d'une chaîne vertueuse de reconditionnement en assurant un lien efficace entre la chaîne de la collecte et celle de la redistribution à bas coût, au profit des publics souvent à la fois en rupture sociale et numérique. Depuis 2023, et en s'appuyant sur le dispositif métropolitain des Conseillers numériques, ce sont plus de 300 personnes qui ont pu bénéficier d'un ordinateur reconditionné.

### • Organisation de la manifestation « AGINUM, Agir pour l'inclusion numérique » au profit du développement de nos actions

La manifestation « AGINUM, Agir pour l'inclusion numérique » est désormais un événement national qui, outre le rayonnement qu'il procure à nos actions, contribue à fédérer l'écosystème local, à partager des problématiques nouvelles, à améliorer la coordination des actions. Dorénavant, cette manifestation s'est ancrée dans le paysage en lui donnant une fréquence annuelle et bénéficie de la labellisation NEC – Numérique en Commun[s].

### • Animation du réseau associatif de l'inclusion numérique pour le dynamiser et accompagner les acteurs communaux

En s'appuyant sur les conclusions de l'observatoire métropolitain des inégalités numériques, il a été possible de favoriser l'ouverture d'espaces publics numériques, gérés par des associations (sous convention d'objectifs et de moyens), dans les quartiers et communes participantes afin qu'un bouquet de services numériques puisse être accessible rapidement par chaque habitant, en liaison avec les acteurs en place.

### • Un soutien aux acteurs associatifs de terrain luttant contre les fractures numériques

Bordeaux Métropole a soutenu des acteurs fortement engagés sur le terrain, grâce aux subventions et en offrant une visibilité accrue quant aux priorités du territoire.

### • Coordination du dispositif métropolitain des Conseillers Numériques (CoNum)

Consciente d'un fort besoin de coordination du dispositif des Conseillers Numériques, l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT) a validé le rôle de coordination de Bordeaux Métropole des 47 conseillers numériques du territoire. Le dispositif d'accompagnement et de coordination proposé par la métropole s'opère à 3 niveaux : services communaux et satellites, structures intermédiaires et acteurs de l'écosystème de l'inclusion numérique et enfin vers le public nécessitant un accompagnement.

Pour soutenir l'ensemble de cet agenda d'action, Bordeaux Métropole a multiplié par 3 son budget consacré à l'inclusion numérique entre 2018 et 2022.



© Les Petits Débrouillards - Data Party

<sup>2</sup> ALADDIN = A La Découverte D'Internet et du Numérique

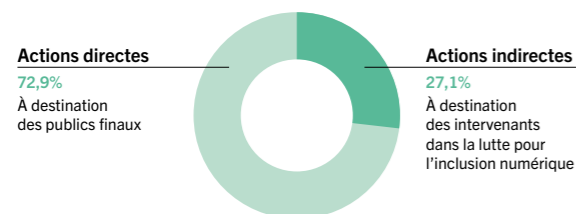


## DIAGNOSTIC DE L'OFFRE D'ACCOMPAGNEMENT EXISTANTE SUR LE TERRITOIRE MÉTROPOLITAIN

Si Bordeaux Métropole a pleinement joué son rôle d'impulseur et de fédérateur, son action aurait rapidement trouvé son plafond de verre si elle ne s'inscrivait pas dans une dynamique qui repose sur une grande variété d'acteurs. Dans le cadre de la démarche de construction de la présente feuille de route, un travail de recensement de l'offre d'accompagnement existante sur le territoire, comprenant notamment l'urgence sociale et l'accès aux droits sans s'y limiter, a permis de disposer d'éléments d'ensemble.

### De nombreuses actions directes ou indirectes

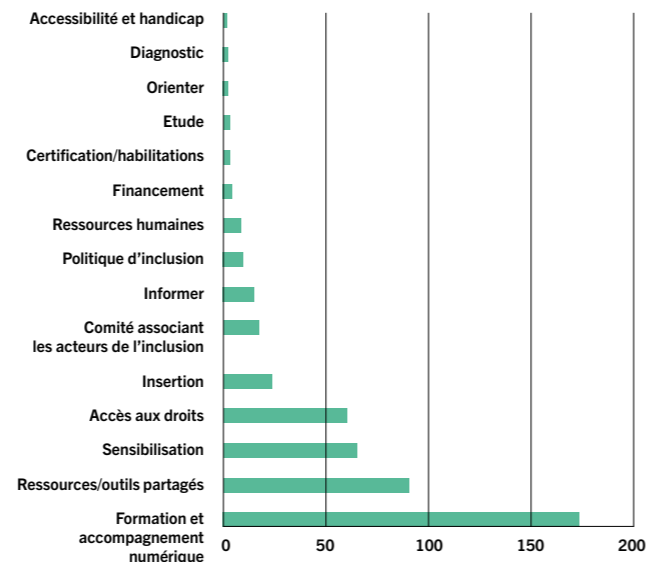
Les 490 actions ainsi identifiées peuvent être réparties selon deux catégories: une première concerne les actions qui visent directement les publics en situation d'illectronisme, la seconde cible les intervenants qui œuvrent dans la lutte contre l'exclusion numérique.



### Types d'actions

Dans ces deux catégories, quatre types d'actions sont majoritaires:

- **L'accès aux droits**, ce qui, compte-tenu du constat décrit précédemment, répond à une urgence sociale avérée;
- **La formation et l'accompagnement numérique**. En effet, certains publics ne sont capables, dans une situation donnée, que d'appréhender les contours du numérique ou d'un outil. D'autres, parce que plus sereins ou ayant déjà engagé une démarche d'apprentissage, peuvent bénéficier de montées en compétences plus approfondies;
- **La création et la mise à disposition de ressources** (dont matériel) et d'outils partagés auprès des acteurs du territoire;
- **La sensibilisation au numérique** qui a pour vocation à embarquer les publics vers une appropriation d'un numérique responsable, pérenne et émancipateur.



### Les dispositifs nationaux pour renforcer les actions locales

#### Les Conseillers numériques sur le territoire métropolitain

Dans le cadre du volet « Inclusion numérique » du plan France Relance, l'État a lancé en 2021 le dispositif initialement nommé « Conseiller numérique France services », piloté et animé par l'ANCT. Ce dispositif permet à des structures publiques et privées de percevoir une subvention afin de financer ces emplois. Il permet également de financer la formation des Conseillers numériques.

L'objectif de ce dispositif vise à accompagner les 13 millions de Français en difficulté avec le numérique et repose sur trois thématiques considérées comme prioritaires:

- **Les soutenir dans leurs usages quotidiens du numérique**: s'approprier les matériels informatiques, travailler à distance, consulter un médecin, vendre un objet, acheter en ligne, etc.;
- **Les 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.;
- **Les accompagner vers l'autonomie** pour réaliser, seuls, des démarches administratives en ligne.

Sur la métropole bordelaise, 48 postes de Conseillers numériques, dont une coordinatrice, ont été accordés et agissent au sein de 36 structures partenaires<sup>3</sup>.

Ces nouveaux postes sont venus renforcer les actions déjà proposées par les médiateurs numériques et combler les zones géographiques sur lesquelles il n'y avait que peu ou pas d'offres d'accompagnement.

#### Aidants Connect

Né d'une co-construction avec 250 aidants en 2019, Aidants Connect est un service numérique public permettant aux aidants professionnels (travailleurs sociaux, agents d'accueil, médiateurs...) d'accompagner en toute sécurité les usagers dans leurs démarches administratives en ligne.

Il répond au besoin de sécurisation juridique des aidants manipulant les identifiants des usagers et a été expérimenté en 2020 dans 20 structures de 10 départements, dont La Fabrique Citoyenne à Floirac.

Au-delà de la sécurisation, il vise à autonomiser progressivement l'usager sur les démarches en ligne, en lui permettant de les réaliser lui-même sous la supervision de l'aidant.

C'est un outil pédagogique pour expliquer FranceConnect et les sites administratifs, ouvrant le dialogue vers davantage d'ateliers d'autonomie numérique.

Aidants Connect offre ainsi un cadre sécurisé et progressif pour accompagner les publics éloignés du numérique dans leurs démarches dématérialisées.

Fin 2023, on a pu recenser 40 structures labellisées Aidants Connect sur le territoire métropolitain.

#### France Services

Ces guichets uniques de proximité regroupent 9 services partenaires de l'État: finances publiques, titres sécurisés, justice, La Poste, France Travail, CAF, assurance maladie, retraite et MSA agricole. Ils permettent aux usagers d'accéder à un bouquet de services du quotidien liés à leur situation fiscale, santé, famille, retraite ou emploi.

Les agents France Services apportent diverses prestations:

- **Information** de premier niveau sur les démarches administratives
- **Accompagnement** au numérique (e-mail, impressions, scan...)
- **Aide** aux démarches en ligne (navigation sites, simulations, demandes)
- **Conseils** pour les cas complexes en lien avec les partenaires

Au-delà de ce socle, les collectivités peuvent déployer des services complémentaires.

L'objectif est de simplifier le quotidien des usagers en regroupant ces services essentiels de proximité dans un guichet unique.

La métropole bordelaise compte désormais 10 espaces France Services<sup>4</sup>.



### Une pluralité d'offres aux publics

Les publics touchés par les besoins en accompagnement au numérique sont très divers, chacun ayant ses propres difficultés et barrières à surmonter. C'est pourquoi l'offre existante a été adaptée et embarque des actions d'inclusion numérique à ces différents profils ainsi que la pédagogie pour correspondre aux niveaux de littératie numérique très divers, des débutants complets aux plus à l'aise. Cette diversité de situations a résulté sur une pluralité de modalités d'intervention: formations en présentiel ou à distance, collectifs ou individualisés, axées sur des besoins particuliers, dans différents lieux de proximité, etc.

Bien que la majorité des actions proposées par les structures de la métropole bordelaise soient à destination du tout public, il est important de relever certaines d'entre elles qui ont des actions orientées vers des publics spécifiques.

- **Handicap**: l'APIDV propose des formations adaptées à la déficience visuelle. L'association DEFI accueille également des personnes en situation de handicap.
- **Femmes**: l'association Odyssee en partenariat avec CapUlyse propose des parcours de formations en

<sup>3</sup> **Pour les structures publiques**: Mairie d'Ambarès-et-Lagrave, Mairie d'Ambès, Mairie d'Artigues-près-Bordeaux, Mairie de Bassens, Mairie de Bègles, Bordeaux Métropole, Mairie de Bordeaux, Mairie de Cenon, Mairie d'Eysines (EPA), Mairie de Floirac, Mairie de Gradignan, Mairie du Haillan poste mutualisé avec la Mairie de Bruges, Mairie de Lormont, Mairie de Martignas-sur-Jalles poste mutualisé avec Mairie du Taillan-Médoc et Mairie de Saint Aubin de Médoc, Mairie de Mérignac, Mairie de Saint-Médard-en-Jalles, Mairie de Talence, Mairie de Villenave d'Ornon, Chambre d'agriculture de la Gironde.

**Pour les structures associatives**: Fédération régionale Familles Rurales, Bordeaux Ecole Numérique, Centre régional info jeunes Nouvelle-Aquitaine, Foyer Fraternel, Pimms Médiation Bordeaux, Pimms Médiation Cenon, Reconnect, Régie de Quartier Habiter Bacalan, Emmaüs Connect, Konexio, DEFI, Arts et Loisirs d'Arlac, Espace social et d'animation Alain Couderc, Centre social de Bagatelle, Groupe SOS – Centre d'hébergement d'urgence Domerca.

<sup>4</sup> France Services Pimms Médiation Bordeaux – Les Aubiers, France Services Pimms Médiation Bordeaux, France Services Eysines, France Services La Poste de Bègles – Terres Neuves, France Services La Fabrique Citoyenne – Floirac, France Services Pessac, Bus France Services de Talence, France Services Talence, France Services Ambarès-et-Lagrave, France Services La Poste de Martignas-sur-Jalles.



faveur des femmes migrantes. Quant au programme l'EmpowerLab portée par Bordeaux Ecole Numérique en partenariat avec la fondation Orange il s'adresse aux femmes en recherche d'emploi ou non, rencontrant des difficultés avec le numérique.

- **Personnes détenues:** l'Atelier Graphite intervient au Service d'Accompagnement vers la Sortie de la prison de Gradignan pour des personnes en fin de peine ou en semi-liberté pour faciliter leur réinsertion.
- **Jeunes en décrochage (NEETs<sup>5</sup>):** Cap Sciences, avec le soutien de la fondation AFNIC favorise la montée en compétence des jeunes NEETs et leur permet d'acquérir une culture générale numérique grâce à des ateliers avec le FabLab.

#### • De premières initiatives en faveur de l'équipement

Les équipements numériques réformés de Bordeaux Métropole bénéficient de plus en plus d'une seconde vie en reconditionnant ou recyclant au maximum les matières réutilisables. Cette démarche s'inscrit pleinement dans la politique de numérique responsable mise en place par la Métropole. En 2023, 3652 équipements numériques ont été collectés (18% ont alimenté l'opération de don d'ordinateur à destination des publics les plus fragiles du territoire et 82% ont été commercialisés en local à des prix solidaires). D'ici à fin 2026, l'ambition est de reconditionner 50% des équipements numériques fonctionnels réformés.

En 2020, Emmaüs Connect a également lancé sa filière de collecte et de reconditionnement de matériel informatique sous le nom de Lacollecte.tech permettant aux foyers les plus précaires de s'équiper à faible coût et cette action a vocation à s'approfondir dans la durée.

Par ailleurs, grâce à la récupération d'un grand nombre d'équipements informatiques, Ecomicro propose une offre solidaire pour les familles pouvant participer au financement de leur matériel. Sur le site monreconditionne.fr, il est ainsi possible d'acquérir un pack PC complet à partir de 105€ garantie 12 mois et livré au domicile.

Quant à Emmaüs Connect, en partenariat avec SFR, la structure propose depuis 7 ans la vente de carte SIM et recharges prépayées de crédit téléphonique et internet à tarifs solidaires comprenant soit:

- Une offre appels internationaux (200 pays) à 5€
- Une offre appel sms/ appels illimités en France et 5 Go internet à 4€
- Une offre 8 Go internet à 2€

La carte SIM étant en vente à 1€.

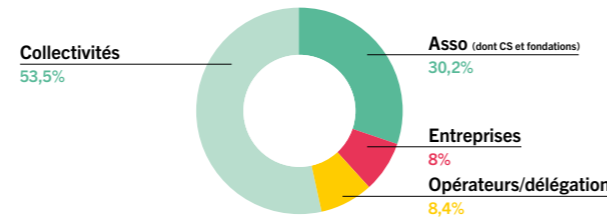
Depuis mars 2022, les personnes bénéficiant d'un accompagnement social au CCAS de Mérignac et ayant été identifiées comme étant en précarité économique, peuvent profiter d'une distribution de cartes SIM et recharge internet grâce au partenariat qui lie la ville à Emmaüs Connect. Ce sont plus

de 100 cartes SIM qui ont été distribuées depuis le début de l'action.

Enfin, d'autres structures comme le PIMMS Médiation Bordeaux, Bordeaux Ecole Numérique, Faits de Cœur, Unis Cité ou encore le CCAS d'Artigues-près-Bordeaux ont pu bénéficier d'un financement de la CARSAT afin de permettre à des usagers de plus de 55 ans de bénéficier de matériel informatique ainsi que d'un accompagnement pour la prise en main.

#### Actions selon les types de porteurs

Les actions sont majoritairement déployées par les collectivités (53,5% des actions recensées) et par les associations, dont les centres sociaux associatifs et les fondations associatives (30,2% des actions recensées).



#### • Les Opérateurs de services publics face à l'urgence générée par la dématérialisation de leurs services

La dématérialisation des services publics, qui consiste à numériser les démarches administratives et à les rendre accessibles en ligne, a transformé l'interaction des citoyens avec l'administration. Elle offre de nombreux avantages, tels que l'accessibilité 24h/24 et 7 jours sur 7, la réduction des délais de traitement et la diminution de l'utilisation de papier, contribuant ainsi à une plus grande efficacité et durabilité. Cependant, elle présente également des défis importants, notamment pour les populations peu familières avec les outils numériques ou celles n'ayant pas accès à une connexion internet fiable. L'inclusion numérique devient alors cruciale pour garantir que ces avancées technologiques bénéficient à l'ensemble de la société et ne créent pas de nouvelles formes d'exclusion sociale.

Ainsi, les opérateurs de services publics ont compris qu'il est nécessaire de proposer des accompagnements adaptés aux usagers.

Ainsi on a pu relever que la CARSAT finance des actions d'inclusion numérique en faveur des seniors ou encore que la Caisse des Allocations Familiales (CAF), France Travail et la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP) mettent en place des accompagnements par des services civiques sur les postes en libre-accès afin de venir en aide aux publics en difficulté.

Cependant, le manque d'information ou la complexité des démarches restent les premiers facteurs de non-recours aux droits de la part des usagers. Le RSA ou le minimum vieillesse (pour les personnes seules) atteignant respectivement 34 % et 50% de taux de non-recours<sup>6</sup>.

#### • Les communes en première ligne de la lutte contre l'exclusion numérique

Les communes, échelon de la proximité par excellence, investissent d'importants moyens pour répondre au plus près aux problématiques visibles de l'exclusion numérique qui affectent leurs administrés, leurs habitants. Elles s'inscrivent bien sûr dans les dispositifs tels que les conseillers numériques, qui ont permis à certaines de renforcer leur capacité d'action terrain. L'interfaçage avec le projet ALADDIN est également pris en compte par nombre d'entre elles. Mais des actions plus typiquement communales témoignent de l'attention et de l'effort

Du fait de l'arrivée des conseillers numériques rattachés soit à la mairie, soit au Centre Communal d'Action Sociale (CCAS), l'ensemble des communes a pu mettre en place ou renforcer les actions directes d'accompagnement auprès des publics. Ainsi des ateliers collectifs ou des permanences individuelles sont proposés aux usagers dont le public est majoritairement senior.

Par ailleurs, de nombreuses communes disposent d'un espace public numérique permettant ainsi aux usagers qui le souhaitent de pouvoir utiliser un ordinateur en libre accès pour réaliser leurs recherches ainsi que leurs démarches en ligne, bénéficiant ainsi du soutien d'un professionnel à proximité.

#### • Le rôle crucial des associations pour l'inclusion numérique

Les associations œuvrant pour l'inclusion numérique jouent un rôle crucial en aidant les populations vulnérables à accéder aux outils et compétences nécessaires pour participer pleinement à la société numérique. Elles offrent des formations, des ateliers de sensibilisation, et un accompagnement personnalisé pour développer les compétences numériques de base.

Leur complémentarité réside dans la diversité de leurs approches et de leurs publics cibles. Certaines se concentrent sur les jeunes et l'éducation, tandis que d'autres s'adressent aux personnes âgées ou aux personnes en recherche d'emploi. En travaillant ensemble, elles couvrent un large spectre de besoins et assurent une couverture plus complète des territoires, permettant ainsi de réduire la fracture numérique de manière plus efficace et inclusive.

On remarque ainsi que nombre d'entre elles interviennent aussi pour d'autres associations ou pour renforcer l'offre proposée par les collectivités comme c'est le cas, entre autres, pour Atelier Graphite, Bordeaux Ecole Numérique, Centre Régional Info Jeunes Nouvelle Aquitaine, DEFI, Emmaüs Connect, Konexio, ou encore le PIMMS Médiation Bordeaux.

Cependant, le modèle économique des associations œuvrant pour l'inclusion numérique est souvent fragile en raison de leur forte dépendance aux subventions publiques et aux financements ponctuels de projets. Ces sources de financement sont généralement incertaines et variables d'une année sur l'autre, rendant difficile la planification à long terme. De plus, les subventions publiques peuvent fluctuer en fonction des priorités politiques et économiques.

Cette précarité financière empêche les associations de garantir la pérennité de leurs actions. Elles sont souvent contraintes de consacrer une part significative de leur temps et de leurs ressources à la recherche de nouveaux financements, au détriment de leurs activités principales. La dépendance à des financements spécifiques et à court terme limite également leur capacité à investir dans des infrastructures durables, à recruter et à former du personnel qualifié, et à développer des programmes à long terme qui pourraient avoir un impact durable sur l'inclusion numérique.

En conséquence, sans un modèle de financement plus stable et diversifié, ces associations risquent de voir leur action limitée et leur existence menacée, ce qui met en péril leurs efforts pour combler la fracture numérique et soutenir les populations les plus vulnérables



<sup>5</sup> Les NEETs (Not in Education, Employment or Training) sont de jeunes adultes (16 - 25 ans) qui ne suivent ni études, ni formation et n'occupent aucun emploi.

<sup>6</sup> Source: Non-recours aux prestations sociales: le manque d'information en tête des motifs selon les Français (<https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/jeux-donnees-communiquée-de-presse/non-recours-aux-prestations-sociales-le-manque-dinformation-en>)



## CONSTAT : UN FINANCEMENT MAJORITAIREMENT PUBLIC

Comme indiqué précédemment, le financement des actions d'inclusion numérique est aujourd'hui très majoritairement assuré par des fonds publics, qu'ils soient européens, nationaux ou locaux.

Au niveau européen, le plan de relance a permis de débloquer des sommes importantes pour soutenir la transformation numérique des États membres, notamment via le plan France Relance pour ce qui est de l'échelon français. Ces fonds sont essentiels pour déployer des dispositifs de soutien numériques accessibles à tous et former les populations les plus éloignées du numérique.

L'Etat lui-même finance de nombreux dispositifs d'inclusion, comme en France avec le plan de lutte contre la pauvreté et son volet numérique. Les collectivités locales sont également en première ligne, avec des budgets consacrés à la réduction de la fracture numérique sur leurs territoires, budgets en constante augmentation ces dernières années.

En parallèle, les financements privés restent minoritaires pour lutter contre l'exclusion numérique. Il est extrêmement difficile de trouver des modèles économiques viables reposant sur des fonds privés, parfois même partiellement. Le numérique reste un service d'intérêt général qui nécessite un financement public massif.

Néanmoins, des dispositifs existent pour s'appuyer sur d'autres relais comme le bénévolat, l'implication des écoles supérieures numériques et leurs compétences, ou des proches aidants numériques. Mais ces initiatives, aussi précieuses soient-elles, nécessitent une coordination et un pilotage qui ont un coût humain et financier. En fin de compte, l'inclusion numérique demeure une mission non rentable économique, à fort impact social, dont le financement est d'emblée du ressort de la puissance publique.



Ils ont participé à l'élaboration du diagnostic territorial:

- Ville d'Ambarès-et-Lagrave
- Ville d'Ambès
- Ville d'Artigues-près-Bordeaux
- Ville de Bassens
- Ville de Bègles
- Ville de Blanquefort
- Ville de Bordeaux
- Ville de Bouliac
- Ville du Bouscat
- Ville de Bruges
- Ville de Carbon-Blanc
- Ville de Cenon
- Ville d'Eysines
- Ville de Floirac
- Ville de Gradignan
- Ville du Haillan
- Ville du Taillan-Médoc
- Ville de Lormont
- Ville de Martignas-sur-Jalles
- Ville de Mérignac
- Ville de Parempuyre
- Ville de Pessac
- Ville de Saint-Aubin de Médoc
- Ville de Saint-Louis-de-Montferrand
- Ville de Saint-Médard-en-Jalles
- Ville de Saint-Vincent-de-Paul
- Ville de Talence
- Ville de Villenave-d'Ornon
  
- Caisse d'allocations familiale (CAF)
- Caisse d'assurance retraite et de santé au travail (CAR-SAT)
- Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM)
- Direction Général des finances publiques (DGFIP)
- France Travail

- La Poste
- Aquitanis
- Clairsienne
  
- Abracadabra
- Accompagner, Promouvoir, Intégrer les Déficiants Visuels (apiDV)
- Association La Flèche
- Atelier Graphite
- Bordeaux Ecole Numérique
- Bordeaux Mécènes Solidaire
- Bouygues Télécom
- Cap Sciences
- Centre social Bagatelle
- Centre social Foyer Fraternel
- Centre social La Châtaigneraie
- Centre social et culturel La Colline
- Centre social et culturel Tournesol
- Ecomicro
- Espace social et d'animation Alain Couderc
- Experteez
- Centre régional Info Jeunes Nouvelle-Aquitaine
- Défense des Exclus par la Formation et l'Information (DEFI)
- Emmaüs Connect
- GIP ESEA Nouvelle-Aquitaine
- Konexio
- La Ligue de l'enseignement
- Médias Cité
- Orange
- Pimms Médiation Bordeaux
- Pimms Médiation Cenon
- Promofemmes
- Reconnect
- Solinum
- Trisomie 21



# LES BESOINS DU PUBLIC: UNE VARIÉTÉ DE BESOINS NETTEMENT IDENTIFIÉS ALLANT DES PUBLICS FRAGILISÉS À LA NÉCESSITÉ D'UNE CULTURE COMMUNE

La compréhension des besoins de notre public a bénéficié d'une double démarche: la création d'un observatoire métropolitain des inégalités numériques d'une part, l'émergence

de besoins clés nés du dialogue avec les acteurs de la communauté locale, ainsi que nos partenaires dans les réseaux d'échange, d'autre part.

## UN OBSERVATOIRE MÉTROPOLITAIN POUR OBJECTIVER LA RÉALITÉ

L'observatoire métropolitain des inégalités numériques fournit une assise précieuse pour la compréhension des besoins.

### Des similitudes entre les tendances nationales et métropolitaines

Le contexte métropolitain reflète en partie certaines des grandes tendances nationales observées avec régularité dans le domaine de l'inclusion numérique. Le problème des inégalités numériques lui-même existe depuis environ vingt ans. Au début, il était considéré comme un état transitoire de nos sociétés. Il a même inspiré l'idée qu'il pourrait se résoudre de lui-même grâce au renouvellement générationnel.

Cependant, la fracture numérique persiste, change de forme et de caractéristiques, et se fait ressentir plus fortement parmi les populations déjà vulnérables. En témoigne le fait qu'aujourd'hui les facteurs « âge » et « diplôme » restent fortement explicatifs des inégalités d'usage du numérique. Sur le territoire métropolitain comme sur le territoire national, ces incontournables se complètent de nouvelles réalités liées par exemple à la situation des travailleurs isolés, des jeunes sans diplôme ou encore la question émergente des « décrochés insoupçonnables » que sont les actifs apparemment intégrés, travaillant dans le tertiaire et pourtant de plus en plus fragilisés par le renouvellement continu du numérique.

Plus généralement, la transition numérique a accéléré des déséquilibres sociétaux dans des domaines tels que l'emploi, le logement, la protection de la santé, la justice, l'éducation et la protection de la famille et des enfants ainsi que l'accès aux droits. Cela est évident bien au-delà de la crise du Covid, qui a servi d'amplificateur au phénomène. Les retours qualitatifs indiquent également un sentiment croissant de relégation sociale, d'exclusion et d'amoindrissement de l'estime de soi, éprouvé par ceux qui sont moins à l'aise avec le numérique.

Sur le territoire comme au national, à Bordeaux comme dans l'ensemble de la France, les témoignages des acteurs et les chiffres rapportent continuellement l'existence de niveaux de besoins non exclusifs les uns des autres et qui balayent un arc allant de l'urgence, de l'exercice des droits et des liens à l'administration jusqu'à la nécessité de conforter une forme de culture numérique partagée, que l'on croyait acquise et désormais transmise sereinement et qui est battue en brèche par les nouveaux usages, les nouvelles connaissances, les nouvelles intuitions même que réclament les bouquets d'innovation à peine présents dans nos esprits il y a 10 ans: l'intelligence artificielle, la dissolution des repères habituels sur la qualité de l'information et sa légitimité, la démultiplication des vecteurs quand le numérique apparaît partout.

C'est avec la pleine conscience de l'existence de ces tendances lourdes que Bordeaux Métropole, en lien avec les acteurs du territoire, a souhaité se doter d'un observatoire métropolitain des inégalités numériques pour mieux comprendre la réalité et la localisation de ces nouvelles fractures.

### L'observatoire métropolitain des inégalités numériques: une démarche volontariste

Né d'une volonté politique de mieux connaître et identifier les facteurs d'inégalités numériques sur le territoire métropolitain, et de la conscience que les données nationales ne suffisaient pas, Bordeaux Métropole a développé un Observatoire métropolitain des inégalités numériques dès 2021 autour d'une dynamique partenariale forte, rassemblant des acteurs locaux et nationaux dans les champs du numérique, du social, des statistiques et de la recherche.

Au lancement de cet observatoire, la concertation d'un échantillon de 26 acteurs<sup>7</sup> initiaux a permis l'élaboration d'un cadre de travail et d'observation des inégalités numé-

riques. En prolongement de ces entretiens, les communes, opérateurs, services de l'Etat, institutions, associations, fédérations, services de la ville, organismes de formations, entreprises, coopératives locales, travailleurs du champ social et numérique ont ainsi été interrogés pour construire le cadre d'étude de l'Observatoire métropolitain des inégalités numériques.

En cohérence avec les travaux existants, dont le CREDOC au niveau national, et le DigComp au niveau européen, un cadre d'étude a été établi, autour de quatre grands axes: l'équipement, la connexion, les usages et compétences, ainsi que les sentiments d'aisance et la posture des habitants envers le numérique.

Après une première phase de projection statistique des données existantes, une grande enquête a été réalisée en 2023 pour dresser un panorama des inégalités numériques des habitants: les résultats quantitatifs de cette enquête permettent d'édifier une première photographie, locale, des inégalités numériques des habitants de chacune des 28 communes de la métropole.

Un échantillon de plus de 5000 personnes, représentatif des habitants de chacune des 28 communes de la Métropole, a ainsi été interrogé par téléphone sur une quarantaine de questions. Cette première grande enquête de l'Observatoire métropolitain des inégalités numériques a ainsi permis de révéler l'ampleur du phénomène, et la persistance des inégalités numériques sur nos territoires.

### Les premiers résultats

Les premiers résultats de l'Observatoire ont été dévoilés à l'occasion de la manifestation « Digital Society, Digital Cities », du 18 au 20 octobre 2023, à Bordeaux. On y constate une grande persistance de la question des inégalités numériques dans notre société, dans nos villes, car il est à peu près certain que le panorama métropolitain bordelais ne se distingue que peu des problématiques d'autres territoires comparables, en France et en Europe. Nos échanges avec d'autres villes semblent le confirmer.

L'Observatoire montre la persistance d'une véritable « dette numérique » contractée auprès d'une partie non négligeable de la population, notamment auprès des 18% de personnes qui souffrent du numérique plus qu'elles n'en bénéficient. Il témoigne aussi de ce sentiment de fragilité face aux démarches en ligne de l'administration pour un quart d'entre nous (25%). L'Observatoire des inégalités numériques de Bordeaux Métropole donne aussi des motifs d'espoir: ce sont notamment les enseignements sur les aidants numériques, avec des données inédites, qui augurent de nouveaux leviers d'action publique, ou encore les informations sur la connaissance des lieux de médiation numérique par le public.

#### • Matériel et connexion: l'équipement est déterminant mais pas suffisant

80% des habitants détiennent un ordinateur, 93% un smartphone. Seuls environ 3% des habitants n'ont aucun équipement numérique.

Les métropolitains sont globalement bien équipés, spécialement en smartphone (équipement sur lequel les habitants se sentent plus compétents). Ceci conforte l'idée que la fracture

numérique a changé de nature, et s'étend bien au-delà de la possession d'un équipement.

Mais, par contraste, ceux qui n'en ont pas sont d'autant plus pénalisés, car l'équipement numérique devient implicitement la norme. On constate que les personnes non-équipées cumulent spécialement des difficultés d'usages du numérique (40% d'entre elles ne se sentent pas capables de maîtriser les outils numériques).

La part des personnes en difficulté avec les démarches en ligne, ou qui ont une image du numérique comme un élément « bloquant » est 3 fois plus importante chez les personnes non équipées (par rapport à la population générale et équipée).

Pour autant, les personnes équipées déclarent elles aussi manquer de compétences numériques (seuls 23% des métropolitains déclarent ne pas avoir de difficultés particulières): l'équipement ne fait pas tout, et la majeure partie de la question se joue ailleurs.



© Bordeaux Métropole - A Lebey

#### • Des usages pluriels du numérique: des difficultés concentrées sur la réalisation des démarches en ligne

##### ➔ Usages et posture

**18% des métropolitains estiment que le numérique complique leurs activités au quotidien.**

Depuis des années, une idée s'est installée selon laquelle la numérisation des services et de notre environnement produirait par elle-même un bilan positif. La question des difficultés éprouvées a pu même faire l'objet de déclarations officielles selon lesquelles le renouvellement générationnel résoudrait la question, ce qui s'est avéré fallacieux. Pour preuve, 8% des 15-29 ans et 11% des 30-44 ans ressentent que le numérique complique leurs activités quotidiennes. **Près d'un cinquième de la population a une perception négative du numérique, et y voit une baisse de qualité de vie, une complexification de leurs activités quotidiennes.** Si pour certains habitants, la numérisation est facilitante au quotidien, elle pose question notamment pour celles et ceux qui dépendent de droits ou services officiels désormais majoritairement, voire parfois exclusivement accessibles en ligne.

<sup>7</sup> Groupe La Poste; Atelier Graphite; CCAS Bordeaux; Ville de Mérignac; Emmaüs Connect; Médias-Cité; PIMMS Médiation Bordeaux; France Terre d'Asile; Pix; Insee Nouvelle-Aquitaine; Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS); Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM); Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (Carsat); Direction du Développement Social Urbain (DDSU); Département de la Gironde, Pôle Territorial de Solidarité de Bordeaux; Caisse d'allocations familiales (CAF) de Gironde; France Travail, Direction territoriale de Gironde; Délégation numérique de la Région Nouvelle-Aquitaine; Direction Régionale des Finances Publiques; AFPA - centres de Gironde; Séverine Erhel, Université de Rennes 2; Orange Solidarité; Délégation Académique au Numérique Éducatif (DANE); France Services; La Fabrique Citoyenne/Centre culturel M270; UNADEV; Écomicro



Par exemple, pour les démarches médicales en ligne: l'Observatoire révèle que si les démarches médicales se sont démocratisées (78% des habitants réalisent des démarches médicales en ligne), les seniors, les personnes en situation d'invalidité ou de handicap déclarent ressentir une forme d'incapacité sur ces usages, et souhaitent procéder autrement que par Internet: ils préfèrent déléguer ou souhaitent réaliser ces usages sans recourir à internet. Ces personnes, qui cumulent des difficultés d'accès à l'équipement, et ont des compétences numériques fragiles, sont aussi les plus dépendantes de ces démarches dématérialisées.

L'Observatoire confirme également la prégnance de l'âge comme une des variables fortes: avec l'avancée en âge, les usages du numérique sont moins intenses, et moins variés.

#### ➔ Démarches administratives

Les activités les moins réalisées avec Internet en raison du manque de sentiment de compétence sont les démarches administratives, les opérations bancaires, ainsi que les démarches médicales: ce sont des usages sur lesquels les habitants se sentent le moins capables.

Ainsi, 20% des personnes interrogées ne se sentent pas capables de réaliser leurs opérations bancaires en ligne tandis que 18,4% ne se sentent pas capables de réaliser leurs démarches médicales en ligne.

Certains chiffres nationaux l'indiquaient, mais le résultat est frappant: aujourd'hui, près d'un quart des métropolitains s'est déjà senti en difficulté lors de la réalisation de démarches administratives en ligne. Les personnes en difficulté avec les démarches administratives s'estiment pourtant aussi compétentes que la population générale sur l'usage du smartphone et de l'ordinateur.



Les démarches administratives apparaissent comme l'usage en ligne le plus complexe, pour lequel le plus de personnes

indique ne pas se sentir capable. Ce que l'Observatoire ne dit pas, et que des études complémentaires rechercheront, tient à l'explication de cette réponse et ses causes profondes: les répondants sont-ils réellement en incapacité de faire, ou l'enjeu des démarches crée-t-il une appréhension supplémentaire qui explique ce résultat?

Autre élément prévisible, la corrélation des difficultés avec le niveau de diplôme: plus les personnes ont un niveau de diplôme bas, moins elles se sentent compétentes, et plus elles préfèrent déléguer la réalisation des démarches en ligne (faire « à ma place »). Loin de l'autonomie numérique, il s'avère que certains habitants ont besoin d'un réel accompagnement numérique et administratif pour réaliser leurs démarches en ligne, et accéder effectivement aux droits et services fondamentaux.

Au-delà des situations d'exclusion, ou de grande fragilité face au numérique et aux démarches en ligne nécessitant des accompagnements d'urgence, ou de survie, de nouveaux besoins émergent: l'appréhension et l'acquisition d'une véritable culture numérique partagée est au premier rang de ces nécessités.

#### ➔ Sentiment d'inquiétude face aux risques liés au numérique

L'Observatoire témoigne d'une forme de maturité quant à l'appréhension des risques de la part des habitants internautes qui se disent inquiets sur plusieurs sujets: le vol de données personnelles et de mot de passe (pour 65% d'entre eux) et d'achats frauduleux (65%), être victime d'un virus (58%).

On observe une montée nette du thème des fake news et des manipulations de l'infosphère.

#### ➔ 50% des habitants craignent de ne pas savoir lire et ne pas repérer de fausses informations.

Les plus âgés se montrent plus sereins. Les catégories CSP les moins avantagées et les femmes déclarent davantage d'inquiétudes. 83% des femmes ont évoqué au moins une crainte concernant la sécurité en ligne, contre 77% des hommes.

#### ➔ Connaissance et fréquentation des lieux de médiation numérique: une notoriété inattendue

Les lieux de médiation numérique sont connus de la moitié des habitants ce qui témoigne d'une notoriété importante, là où l'intuition et les résultats partiels antérieurs auraient pu laisser penser à une connaissance par seulement 10 à 15% de nos concitoyens.

#### ➔ 20% des habitants de la Métropole ont déjà fréquenté ces lieux de médiation publics, associatifs, de proximité qui proposent des accompagnements au numérique et à ses usages.

L'Observatoire identifie également un souhait de près d'un habitant sur 5 de bénéficier des services de ces structures locales. Parmi les attentes de ces habitants souhaitant se rendre dans ces lieux:

- **Ateliers de formation - 48%**. Il s'agit de souhaits de bénéficier de formation de base ou de perfectionnement sur le numérique et ses outils (de base ou de perfectionnement, à part égale).
- **Conseils et informations - 19%**. Les habitants souhaitant se rendre dans ces lieux déclarent vouloir en savoir plus sur l'impact environnemental du numérique, et obtenir des conseils en termes de sécurité sur internet notamment.
- **Accompagnement aux démarches en ligne - 14%**. Les structures locales sont aujourd'hui identifiées comme de véritables ressources pour l'accompagnement aux démarches administratives en ligne des habitants.
- **Disposer d'une salle au calme, et de matériel - 6%**.

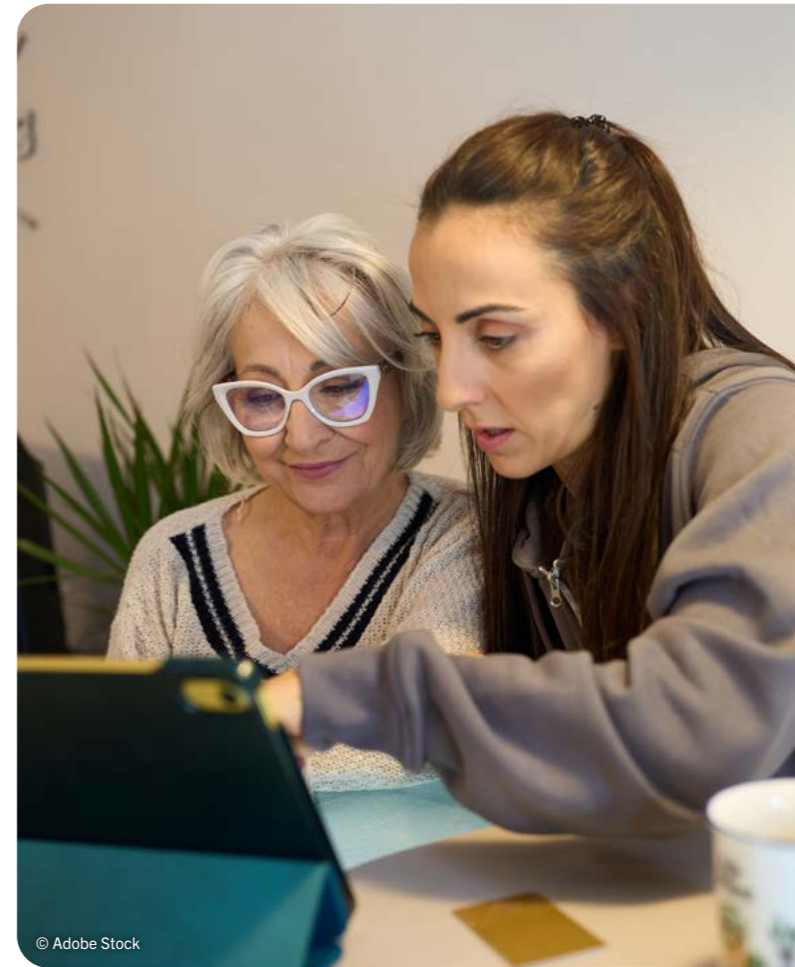
#### ➔ La révélation de l'importance des proches aidants numériques

Le thème des « proches aidants numériques » fait parler de lui de plus en plus. Une des raisons tient en partie à l'expérience que chacun de nous a pu vivre, auprès d'un proche, d'un voisin: nous sommes tous potentiellement amenés à « débloquent » une situation, à donner un conseil, à aider, et même à « faire à la place de » pour une démarche administrative, ou pour l'utilisation d'un site en ligne, face auquel une personne peu à l'aise peut se trouver paralysée. Les aidants numériques sont pourtant un impensé des politiques publiques.

C'est que l'aide à un proche est souvent invisible parce que spontanée, ponctuelle ou durable; elle ne signifie nullement que la personne souhaite devenir un bénévole régulier (« je voulais juste aider ma grand-mère à réserver une place... »). Mais bien que diffuse par essence, la population des aidants constitue un des acteurs importants de la solidarité numérique et de la lutte contre les inégalités numériques. L'Observatoire a souhaité s'intéresser à cette population, pour permettre d'imaginer ensuite des politiques, nouvelles et différentes, permettant de venir en aide, de renforcer, de reconnaître, d'outiller cette population, et de susciter peut-être des vocations d'aidants chez des personnes qui méconnaîtraient les besoins de leurs proches.

L'Observatoire a permis tout d'abord de révéler l'ampleur, jamais mesurée, du phénomène. Il apparaît qu'un tiers des habitants fait appel en priorité à un proche en cas de difficulté sur Internet. Et l'appel à l'entourage est le recours le plus cité en cas de difficulté face au numérique. Plus spectaculaire encore, près de 75% des habitants aident leurs proches avec le numérique (que ce soit régulièrement ou occasionnellement).

**Les compétences numériques des proches aidants:** comme l'ensemble de la population, les aidants ont majoritairement appris seul, par la pratique. Plus les personnes s'identifient comme compétentes, plus elles tendent à endosser le rôle d'aidant. **L'Observatoire nous montre pour autant qu'une majorité de personnes ayant déjà renoncé à faire quelque chose parce que cela impliquait d'utiliser internet aident tout de même leurs proches (68% des personnes ayant déjà renoncé sont proches-aidants numérique, contre 79% chez les personnes n'ayant jamais renoncé).** On note également que les habitants se déclarant aidants font eux aussi appel à des proches en cas de difficultés numériques.



## Conclusions de l'observatoire métropolitain des inégalités numérique

Irrigant des situations multiples, et des réalités diverses mêlant des difficultés de connexion, d'accès à l'équipement, de compétences d'usages et de posture face au numérique, la fracture numérique est un phénomène protéiforme. L'Observatoire métropolitain des inégalités numériques confirme ce constat, démontré depuis plusieurs années: la fracture numérique est pluridimensionnelle, plurifactorielle et touche chaque segment de la population différemment.

Dans leurs rapports avec le numérique, certaines populations apparaissent cependant en situation de particulière fragilité: nombre d'études démontrent que l'âge, et le niveau de diplôme sont des facteurs discriminants, générateurs d'inégalités numériques. L'Observatoire plaide donc pour une attention particulière à ces publics.

Le numérique révèle et accélère les inégalités existantes. Mais il en crée aussi des nouvelles, en laissant des populations exclues de cette culture digitale générale.

Bordeaux Métropole a souhaité opérer une mise en commun des outils, des connaissances et des démarches d'observation des inégalités numériques avec d'autres villes européennes. A l'instar de l'enquête 2023 de l'Observatoire métropolitain des inégalités numériques, les différentes études démontrent bien une persistance et une évolution des inégalités numériques, et des situations de fractures ou d'exclusion liées au numérique.



## LES ENSEIGNEMENTS ISSUS DES ENTRETIENS AVEC LES ACTEURS : UNE PLURALITÉ DE BESOINS INDIVIDUELS, SOCIAUX, SOCIÉTAUX

Les dizaines de rencontres, d'échanges, ainsi que le contact régulier avec les acteurs et les bénéficiaires permettent de prolonger les données chiffrées de l'Observatoire pour repérer des signaux, faibles ou forts, qui permettent de dresser des constats très convergents sur les besoins.

### Le manque de compétences est encore souvent synonyme d'opportunités manquées et de déficit d'accès aux droits

L'accès aux droits et la réalisation des démarches administratives en ligne représentent aujourd'hui un enjeu crucial pour les usagers. Avec la dématérialisation croissante des services publics, une véritable « autonomie numérique » est implicitement exigée, reportant la responsabilité du non-accès aux droits sur les usagers eux-mêmes. Or, pour accéder à leurs droits de manière effective, ces derniers doivent maîtriser les outils numériques et s'y sentir en sécurité, une dimension qui reste centrale.

Cependant, l'accès aux droits ne se limite pas seulement à l'accès aux prestations. Il inclut également l'accès à l'information et l'accompagnement permettant de connaître et faire valoir ses droits applicables. Face aux difficultés administratives et numériques rencontrées, les usagers peinent à trouver de l'aide professionnelle, compromettant ainsi leur accès effectif aux droits sociaux.

C'est pourquoi une grande majorité des actions métropolitaines consistent à former et accompagner les usagers sur les outils numériques, condition *sine qua non* pour réaliser leurs démarches en ligne et accéder à leurs droits. Faute d'un accompagnement adéquat de la part des services publics à l'origine de la dématérialisation, les usagers se tournent alors vers leur entourage ou les associations, ou les acteurs communaux et métropolitains.

Cette situation engendre, en dépit de la mobilisation du territoire, des inégalités sociales dénoncées notamment par le Défenseur des droits, qui souligne les conséquences de ces transformations numériques pour les publics vulnérables en termes d'accès aux droits. L'enjeu est donc de taille : garantir à tous, y compris aux plus fragiles, un accompagnement adapté dans leurs démarches en ligne afin de leur permettre d'exercer pleinement leurs droits.

### Les retombées implacables de la digitalisation rapide : une souffrance numérique d'un type nouveau

Depuis la crise sanitaire, l'État a accéléré la transformation des services publics afin de les rendre consultables en ligne. Si la dématérialisation a permis un accès facilité à certains services pour certains, elle s'est aussi souvent accompagnée d'une rupture avec d'autres parties de la population, notamment les plus vulnérables.

Bien plus qu'un simple frein pratique, les difficultés avec le numérique peuvent être une véritable source de souffrance psychologique pour de nombreuses personnes. Au-delà des obstacles techniques, c'est un profond sentiment de déclas-

sement social qui peut s'installer. Car c'est bien là le drame de l'illectronisme, même partiel, à l'ère du tout-numérique : cette sensation de devenir une personne « incapable », de se voir peu à peu dépossédé de son autonomie et de sa dignité. De ne plus être « dans le coup », malgré tous ses efforts. Les répercussions psychologiques peuvent alors être lourdes : repli sur soi, perte de confiance, dévalorisation personnelle, stress et angoisse à l'idée de devoir utiliser ces outils incompris. Un véritable frein à l'épanouissement, à la réalisation de soi, à la construction de son avenir, à la sérénité de sa retraite.

C'est pourquoi l'enjeu de l'inclusion numérique va bien au-delà de l'apprentissage des usages de base. Il s'agit de redonner à chacun, quel que soit son âge ou son niveau de compétence, la clé d'une citoyenneté numérique complète et apaisée.

La fréquence du constat, dans les entretiens et groupes de travail organisés pour ce diagnostic, justifiera une étude spécifique, en cours de préparation avec la faculté de Sociologie de l'Université de Bordeaux – Centre Emile Durkheim.

### L'équipement et la connexion, sources persistantes de fragilité et d'inégalités

Même si l'accès à du matériel connecté ne suffit pas à lutter contre la fracture numérique, l'absence d'équipement (mobile comme fixe) est rédhibitoire. Comme la crise du COVID a pu le mettre en exergue, nous ne pouvons que constater que notre vie sociale devient largement tributaire de notre capacité à utiliser les plateformes et les procédures en ligne depuis le domicile ou depuis un lieu connecté proche. De nombreux exemples nous le démontrent en matière de santé (téléconsultation), d'éducation (cours et suivi en ligne, Pronote, Parcoursup), d'économie (télétravail, achats et ventes en ligne), de social (accès aux droits), etc.

Les effets de bord sont catastrophiques, ainsi que le décrit le Défenseur des droits qui constate une recrudescence inquiétante d'abandon des procédures d'accès aux droits, depuis qu'il est devenu quasiment obligatoire de passer par une interface numérique. De la même manière, l'Education nationale a constaté un décrochage scolaire important d'une partie des élèves durant le confinement dû à la non-réalisation de l'accès aux cours à distance.

Au-delà des questions d'acquisition, la maîtrise du fonctionnement basique du matériel reste le deuxième frein important à son utilisation. La meilleure ergonomie d'un appareil mobile avec écran tactile associé à un coût plus faible et à un usage individuel pourrait nous inciter à favoriser l'utilisation de tablettes ou smartphone à la place d'un ordinateur fixe. Mais ce serait ne pas tenir compte de la variété et de la complexité souvent croissante des usages proposés par les opérateurs de services institutionnels et du secteur marchand.

### L'autonomie de la personne ne sera jamais une réalité pour tous

Nous savons que 10% des Français de 18 à 64 ans sont en situation d'illectronisme<sup>8</sup>, que parmi les habitants des quartiers prioritaires et les personnes âgées ce chiffre double et que 50% des Français rencontrent des limites à l'usage du numérique<sup>9</sup>. Ces freins à l'écriture en ligne auxquels les écrivains publics socio-numériques répondent depuis 20 ans ne sont plus contestés.

« Faire à la place » a longtemps été une nécessité occultée, si l'on en croit la difficulté qu'avaient les écrivains publics à faire reconnaître et exister leurs activités. Pourtant, les usagers leur font spontanément une immense confiance et se sentent soulagés de les trouver.

La dématérialisation administrative à marche forcée devient pour ces personnes un parcours d'obstacle que seul l'écrivain public socio-numérique permet de surmonter. Les conseillers numériques et France Service offrent un premier niveau d'accueil qui ne correspond pas entièrement aux besoins des personnes très vulnérables, sans compréhension de leurs droits ni capacité d'écriture. En effet, les écrivains publics permettent aux usagers de bénéficier d'une information juridique actuelle et complète, en prenant un temps pédagogique souvent beaucoup plus étendu.

### Le risque d'un monde numérique atomisé, sans culture commune

La réalité ne se limite (ou ne doit pas se limiter) à « survivre » mais à vivre dans un monde numérique. Nous parlons ici de la texture même de notre société, du vivre ensemble, à l'heure où les repères communs sont menacés, et le socle de notre société en jeu si nous vivons tous dans un brouillard éthique, dans un flou informationnel, et dans une mosaïque de mondes incertains et éphémères. On peut par exemple parler des défis des fakes news qui menacent autant les individus qu'une société entière. La médiation numérique est une partie de la réponse pour reprendre le contrôle de nos vies digitales, leur assigner la bonne place.

### Ne plus attendre des bénéficiaires qu'ils fassent tout le chemin

L'impérieuse nécessité d'aller directement vers les bénéficiaires est partagée par diverses institutions et groupes d'action sur le terrain. Les cas de non-recours aux services et aux solutions existants, et particulièrement les non-recours aux droits atteignent jusqu'à 30% des situations, et représentent autant de cas individuels d'éligibilité, et de non-saisie de ces opportunités.

La réalité est la même au sujet du numérique : si 50% des habitants connaissent l'existence de lieux de médiation numérique, seul 1 habitant sur 5 les a déjà fréquentés<sup>10</sup>. Un quart des habitants de la Métropole indique pour autant souhaiter bénéficier d'une aide ou d'une formation gratuitement, tels que ceux offerts dans ces types de structure de proximité. Dès lors, il apparaît nécessaire d'« aller vers », et

ne plus attendre les bénéficiaires. Cela implique de repenser nos politiques, pour contacter, approcher, accompagner différemment les habitants et les usagers. Il est essentiel de rapprocher les actions des personnes en difficulté avec le numérique, d'identifier de nouveaux canaux pour atteindre efficacement ces publics, et de repenser nos actions communes pour les rendre plus adaptatives et centrées sur les besoins des populations, et notamment des plus vulnérables.

### Les acteurs et travailleurs sociaux, toujours en première ligne

Le manque d'interactions entre les organismes de service public et les acteurs sociaux plonge ces derniers dans des situations complexes, car même eux ne peuvent pas obtenir les réponses à apporter à leurs publics pour qu'ils accèdent aux services. Cette grande fracture administrative se couple à l'illectronisme et empêche l'accès aux droits.

Selon les données de la DREES (2018), la France Métropolitaine compte 1,3 million de travailleurs sociaux, qui jouent un rôle crucial dans la protection, l'émancipation, et l'autonomie des populations fragilisées. Une de leurs missions est de permettre l'accès aux droits fondamentaux et de faciliter l'inclusion sociale, comme stipulé dans le Décret n° 2017-877 du 6 mai 2017 relatif à la définition du travail social. La formation de ces aidants professionnels est une priorité reconnue nationalement par l'État.

### Les proches aidants, une réalité méconnue

À côté des populations traditionnellement ciblées par les politiques d'inclusion numérique, existe un immense espace social non connu : celui des proches aidants numériques. Ceci est apparu plus vivement encore lors de la crise COVID et des périodes de confinement. Les difficultés liées à de soudaines exigences de démarches en ligne (pour l'impression des autorisations de déplacement ou pour les prises de rendez-vous de vaccination par exemple) ont révélé que la fragilité numérique allait au-delà de nos représentations, de nos spectres d'activités et des bénéficiaires traditionnellement connus ; il apparaît que ces publics dépendent numériquement des aidants proches. Cette communauté est vaste : 75% des habitants aident leurs proches avec le numérique (que ce soit régulièrement, ou occasionnellement). L'Observatoire métropolitain des inégalités numériques a permis tout d'abord de révéler l'ampleur, à peine soupçonnée, du phénomène. Il apparaît qu'un tiers des habitants fait appel en priorité à un proche en cas de difficultés sur internet. Et l'appel à l'entourage est le recours le plus cité en cas de difficulté face au numérique.

Ces aidants numériques sont actifs, ils constituent sans doute une partie de la réponse au problème mais ils échappent pour l'instant au regard des politiques publiques.

<sup>8</sup> <https://www.insee.fr/fr/statistiques/8177068>

<sup>9</sup> [https://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/barometre-du-numerique\\_2023\\_presentation\\_mai2024.pdf](https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/barometre-du-numerique_2023_presentation_mai2024.pdf)

<sup>10</sup> Enquête 2023 de l'Observatoire métropolitain des inégalités numériques : Lieux de médiation numérique décrits comme : « lieu public ou associatif proposant un accès à des ordinateurs, internet et de l'accompagnement au numérique »



# GOVERNANCE

Piloter une politique réellement partenariale pour l'inclusion numérique sur un territoire nécessite une gouvernance permettant d'impliquer les acteurs concernés et de coordonner efficacement leurs actions. C'est à cette fin qu'avait été créé en 2022, le Comité Territorial pour l'Inclusion Numérique, qui a proposé, outre une connaissance mutuelle des grands acteurs du territoire, des idées de projets communs lors de sa réunion de janvier 2023. C'est sur la base de ce comité qu'il a été proposé aux partenaires consultés dans le cadre de l'élaboration de cette feuille de route territoriale de mettre en place une gouvernance, structurée à plusieurs niveaux, pour piloter le déploiement des orientations de la feuille de route du territoire de la métropole pour l'inclusion numérique.

## Un Comité Métropolitain Territorial pour l'Inclusion Numérique

Au niveau politique et stratégique, le Comité Métropolitain Territorial pour l'Inclusion Numérique (CMTIN), est présidé par Madame Christine Bost, Présidente de Bordeaux Métropole.

Cette instance se réunit une fois par an, en accueillant la représentation de l'Etat. Elle rassemble autour de Madame la Présidente, les membres du Groupe des partenaires institutionnels pour l'Inclusion Numérique, les Maires des 28 communes du territoire, dix représentants du Groupe Numérique Inclusif, ainsi que la conseillère métropolitaine au numérique. Ses principales missions consistent à partager avec l'ensemble des acteurs la stratégie inclusion numérique, à suivre l'avancée des projets d'inclusion numérique, examiner les nouveaux enjeux et besoins, valider les actions à mener pour l'année suivante, dialoguer avec un expert national sur une thématique d'importance, et émettre, si l'actualité et les dossiers le requièrent, des prises de position ou des demandes auprès d'autres territoires, mais aussi auprès des instances nationales ou européennes.

## Trois instances spécialisées

Trois instances spécialisées, inclusives et représentatives, garantissent le travail plus détaillé sur les divers univers qui composent le monde de l'intervention pour l'inclusion numérique:

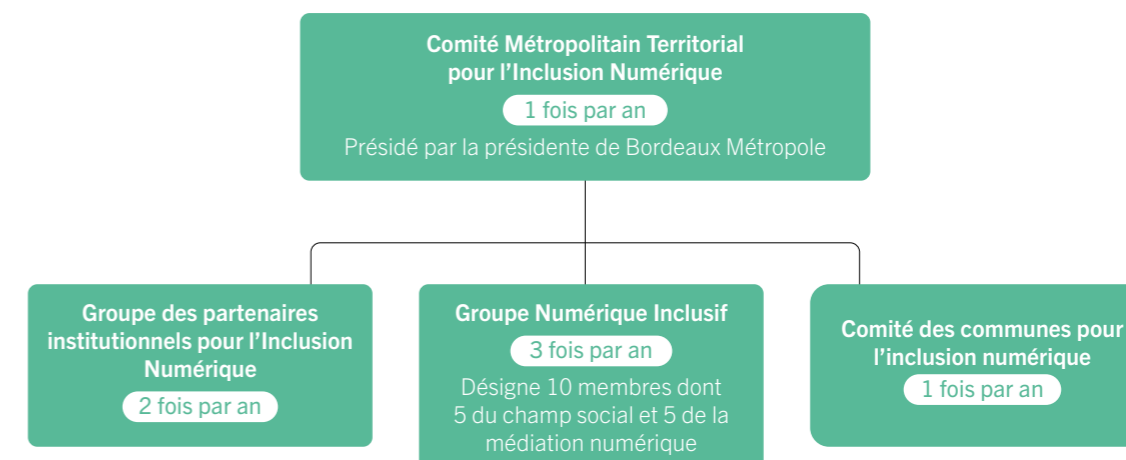
- **Le Groupe des partenaires institutionnels pour l'Inclusion Numérique**, présidé par la conseillère métropolitaine au numérique, réunit les principaux acteurs institutionnels comme la Préfecture, France Travail, la CAF, le Conseil Départemental et Régional, La Poste, la CCI, la MDPH sous un angle opérationnel, ainsi que les bailleurs sociaux. Son rôle est de favoriser continuellement les échanges et les convergences de projets partagés à l'échelle métropolitaine, susciter des actions pertinentes. Il assure la coordination opérationnelle des actions des grands acteurs, le suivi et l'évaluation des projets communs.

A raison de 2 rencontres par an, le groupe a aussi pour but d'instruire la gouvernance globale et d'avoir une réflexion sur les financements possibles pour maintenir les actions d'inclusion numérique sur le long terme. Ses membres participent à la réunion annuelle du CMTIN.

- **Le Groupe Numérique Inclusif (GNI)** animé par le Centre Inclusion Numérique, rassemble 3 fois par an quelques 160 structures locales impliquées dans les actions de terrain pour l'inclusion numérique (ateliers, formations, événements, etc.). Issu de la démarche de concertation ayant mené au livre blanc territorial, il assure le pilotage local des initiatives et désigne dix représentants au CMTIN (5 représentants de l'action sociale et 5 représentants de la médiation numérique)

- **Le Comité des communes pour l'inclusion numérique** est présidé par la conseillère métropolitaine au numérique. Les communes jouent un rôle crucial de proximité, étant en première ligne face aux situations d'exclusion numérique, et constituent une communauté d'intérêt et d'action de fait sur le sujet de l'inclusion. Elles mettent en œuvre les actions au niveau local, élaborent leurs propres analyses, en prolongement de l'Observatoire métropolitain et en s'appuyant sur les ressources mutualisées par Bordeaux Métropole. Cette réunion est l'occasion, de créer un réseau thématique bien identifié, d'animer et de partager l'avancement des travaux des communes sur le sujet de l'inclusion numérique. Le Comité se réunit 1 fois par an.

Cette architecture à plusieurs niveaux permet d'articuler efficacement orientations stratégiques et actions concrètes, suivi réactif et échanges pour relever le défi de la gouvernance de l'inclusion numérique sur le territoire.



# ACTIONS : UN TERRITOIRE QUI S'ENGAGE POUR LA SOLIDARITÉ NUMÉRIQUE

Les acteurs qui concourent aux dynamiques en cours ont eu l'occasion, dans le contexte de l'élaboration de ces orientations, de prendre connaissance de l'ampleur de l'effort collectif déjà réalisé, mais aussi des manières d'amplifier leurs efforts sur les deux facettes principales des inégalités numériques :

- D'une part, la réponse à des situations individuelles urgentes : ceci renvoie à l'importance de répondre à cette urgence sociale, de connexion, de réalisations de démarches administratives qui passent par le numérique. C'est ce que l'on a observé dans la majorité des politiques publiques en la matière : faire à la place de l'utilisateur pour répondre à l'urgence, l'aider à accéder à ses droits et acquérir les compétences numériques de base nécessaires pour un confort minimum dans un monde désormais numérique ;

- D'autre part, l'acquisition des bases d'une culture digitale commune. Ici, l'enjeu n'est pas moins aigu, et tend à l'autonomie culturelle de la personne au milieu des codes et de conventions du web, de la grammaire du monde digital. La médiation numérique est une partie de la réponse pour reprendre le contrôle de la vie digitale et assigner au monde de l'information et des sollicitations numérique leur bonne place, maîtrisée par la personne et par la société.

Les orientations proposées ici reflètent cette double attention. Les échanges, les complémentarités, la connaissance mutuelle des acteurs ont été approfondis au cours de l'exercice mené pendant 10 mois. Le présent document veut s'en faire l'écho. Il montre les orientations essentielles, les actions qui les accompagnent, illustrées de bonnes pratiques appelées à être amplifiées dans les trois années à venir, conformément à l'horizon de temps fixé par la feuille de route nationale « France Numérique Ensemble ».

## UN TERRITOIRE MOBILISÉ AU PROFIT DIRECT DES PERSONNES POUR UNE COHÉSION PLUS GRANDE DANS UN MONDE NUMÉRIQUE

### UNE ACTION COLLECTIVE POUR L'ACQUISITION DES COMPÉTENCES INDISPENSABLES, CLÉ DE L'AUTONOMIE ET DE L'ACCÈS AUX DROITS

Conscients de la persistance, voire de l'aggravation de fragilités liées à la non-maîtrise de compétences par ailleurs jugées essentielles, les acteurs du territoire sont fortement mobilisés, de façon collective et articulée, pour apporter une réponse visible, lisible et efficace.

#### Des actions de montées en compétences articulées à l'échelle du territoire métropolitain

Sur la plaque métropolitaine, des consortiums d'acteurs et des projets multipartenaires ont entamé le travail de transmission et de consolidation des compétences fondamentales avec un objectif clair : renforcer chaque fois que possible l'autonomie de la personne, sécuriser, encourager, et améliorer à terme la situation qui se lit dans l'Observatoire métropolitain des inégalités numériques.

Plusieurs initiatives et dispositifs phares vont contribuer à cette mobilisation de territoire :

- **Les conseillers numériques, vigies et acteurs de l'inclusion numérique sur tout l'espace métropolitain**

Loin d'être un effet d'aubaine, ce dispositif a déjà permis d'accompagner plus de 62 000 personnes sur le territoire.

Par ailleurs, deux ans après le lancement du dispositif et dans une logique de pérennisation des postes, l'Etat s'est engagé à poursuivre le soutien financier aux structures employant des Conseillers numériques, tout en renforçant la pérennité du dispositif via un financement courant.

Après le financement exceptionnel prévu par le plan de relance pour faire face à une situation d'urgence, l'Etat s'est engagé à maintenir les subventions de façon dégressive jusqu'en 2026.

Sur le territoire métropolitain, toutes les structures disposant d'un poste de conseiller numérique ont acté le renouvellement a minima pour une année faute de moyen supplémentaires, quand d'autres<sup>11</sup> se sont d'ores et déjà engagées à pérenniser ces postes permettant ainsi de faire perdurer les actions dans le temps.

L'attente d'indications de l'État et les consultations sur le sujet témoignent de la volonté de bâtir un dispositif viable et fiable, en synergie.

### Focus

#### Conseillers - Médiateurs numérique : les outils évoluent

L'ANCT a prévu d'ouvrir les outils créés initialement dans le cadre du dispositif conseillers numériques (Espace Coop, RDV Aide Numérique, etc.) à l'ensemble des acteurs de la médiation numérique. Au-delà de l'outillage, cette évolution permettra également de lever la frontière qui a pu se créer au lancement du dispositif entre les deux univers pourtant complémentaires et favoriser la compréhension du rôle de chacun.



#### • Des actions d'accompagnements ciblées en fonction des publics

Comme vu dans le diagnostic, la typologie des publics en difficulté avec le numérique est variée. Pourtant, il reste encore de nombreuses personnes à « aller chercher » pour leur permettre de bénéficier des accompagnements auxquels ils ont droit. Ceci demandera également de s'adapter à leur situation, parfois complexes à appréhender (exemple: femmes isolées avec enfants à charge). Afin de renforcer le maillage territorial et mieux faire connaître les offres d'accompagnements sur le territoire métropolitain, des rencontres seront initiées dès le second semestre 2024, avec de nouvelles structures dédiées à des publics spécifiques. Cette initiative vise à identifier les besoins non satisfaits du territoire et à renforcer les solutions existantes pour les populations éloignées. Quant aux actions déjà en place, certaines se poursuivront au-delà du premier semestre 2024.

<sup>11</sup> Mairie de Bordeaux, Mairie d'Artigues-près-Bordeaux, Foyer Fraternel, Espace social et d'animation Alain Couderc, PIMMS Médiation Bordeaux, Centre Régional Info Jeunes Nouvelle Aquitaine, Reconnect, Groupe SOS CADA de Bordeaux, Konexio, Bordeaux Ecole Numérique, Emmaüs Connect

<sup>12</sup> ADAV33, Atelier Graphite, Bordeaux Ecole Numérique, Bibliothèque du Haillan, CADA de Bordeaux, Centre d'animation Saint Pierre, Centre social Bagatelle, Centre social Bordeaux Nord, Centre social La Chataigneraie, Centre social La Colline, Centre social l'Écho, Centres sociaux UNIRE, DEFI (Défense des exclus par la formation et l'information) – antenne de Lormont, DEFI – antenne de Bordeaux, Emmaüs Connect, Espace social et d'animation Alain Couderc, Espace multimédia M270, Foyer Fraternel, Konexio, Atelier Remuménage, La Flèche Bordeaux, Le Pixel, Centre social Le Puzzle, La ligue de l'enseignement, Médiathèque Assia Djébar, Oxygène, PIMMS Médiation Cenon, PIMMS Médiation Bordeaux, PIMMS Médiation Bordeaux – antenne Les Aubiers, Promofemmes Saint Michel, Reconnect

### Focus

#### Mieux prendre en compte le handicap avec Trisomie 21

Afin de mieux appréhender le public en situation de handicap, l'association Trisomie 21 a d'ores et déjà accompagné le public dans des structures de médiation numérique afin de favoriser les échanges entre les intervenants et les usagers. Cette approche sera démultipliée pour que les lieux ressources se sentent en confiance pour appréhender ce public spécifique.

#### • Le projet ALADDIN, projet de territoire dans la durée, pour des compétences de base chez les personnes les plus fragilisées

Partenarial par essence, le projet ALADDIN étend sur l'espace métropolitain une intervention qui ne se limite plus désormais aux quartiers politique de la ville. Le projet associe 31 structures<sup>12</sup>, avec un objectif clair: Permettre aux plus fragiles de monter en compétence sur les usages numériques du quotidien.

L'apprentissage de l'e-mail est une véritable clé pour une majorité d'usages en lignes, dont l'accès aux droits et aux services, privés comme publics. A travers cet apprentissage, les apprenants ont aussi pu bénéficier d'un accompagnement par un réseau professionnel d'entraide et de coopération: écrivains publics, médiateurs, traducteurs, travailleurs sociaux, médiateurs numériques. Plus d'un tiers des bénéficiaires du projet ALADDIN ne connaissaient pas le lieu de médiation numérique et souhaiteraient bénéficier d'autres accompagnements numériques à l'issue du parcours ALADDIN.

Le transfert massif de compétences numérique de base par un réseau d'acteurs de proximité permettra aux bénéficiaires d'accéder à des services sur l'ensemble du territoire de la Métropole; il permettra également à des acteurs professionnels de se mobiliser ensemble sous l'égide d'un objectif commun, piloté au niveau du territoire. Coordinée par Bordeaux Métropole et la coopérative Médias-Cité, cette dynamique de réseau permettra également d'augmenter le niveau de service et d'expertise des professionnels grâce aux dynamiques de formation, d'entraide et d'échanges de bonnes pratiques.

Fort de la mobilisation du réseau, l'objectif d'accompagnement des 3000 personnes devrait être atteint d'ici la fin d'année 2024. En raison du besoin grandissant du public notamment des plus fragiles sur le numérique de base, le projet ALADDIN renouvellera son action après la fin de la convention avec l'Etat, en mobilisant de nouvelles modalités d'accompagnement de ces publics en 2025. Ceci prendra la forme d'ateliers sur des thématiques nouvelles avec des modes d'actions adaptés.

## Les communes, piliers de l'inclusion numérique et de l'action directe pour la montée en compétences

#### • Des actions de montée en compétences massives et profondes

C'est au niveau local, des communes et des quartiers, que les dynamiques opérationnelles de réseau se constituent pour accompagner les habitants dans des parcours, et favoriser leur montée en compétences numériques. En témoignent par exemple les Comités de liaisons interpartenariaux portés par la Direction du développement social urbain de la ville de Bordeaux, rassemblant périodiquement les acteurs d'un même écosystème de quartier. Sont également à souligner les initiatives communales de répertorier les acteurs agissant en faveur de l'inclusion et du numérique pour tous, comme à Mérignac, Cenon, ou Lormont, à l'instar du Guide métropolitain des lieux ressources.

Avec l'arrivée des conseillers numériques, les actions se sont multipliées dans les communes et ce sont près de 2000 ateliers qui ont été réalisés pour plus de 10 000 personnes, sans parler des permanences individuelles qui ont permis d'aider près de 15 000 usagers.

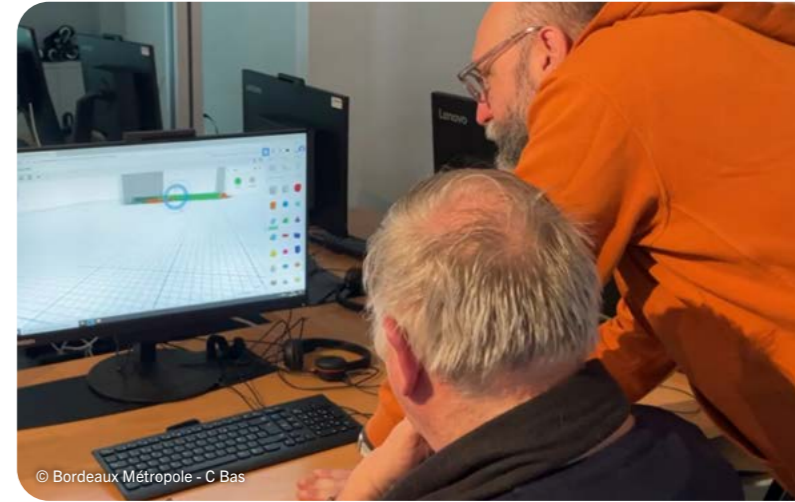
Face au nombre croissant d'accompagnements, les communes ayant déjà prévu une pérennisation des postes de leurs conseillers numériques pourront ainsi poursuivre les actions engagées. Et preuve que le sujet de l'inclusion numérique prend de l'ampleur, 2 nouvelles structures sont pressenties pour intégrer le dispositif Conseiller numérique courant 2024.

#### • Les médiathèques: un puissant outil communal, facteur de lien et de soutien

La loi de 2021 confie aux bibliothèques la mission de garantir l'égal accès de tous à la culture, l'information et l'éducation dans une dynamique d'inclusion. Depuis 20 ans, elles se sont dotées d'équipements et services numériques pour répondre aux besoins croissants d'utilisation des outils informatiques. Les bibliothèques sont aujourd'hui identifiées comme des acteurs à part entière de l'inclusion numérique par la population et les professionnels.

Face à l'accélération de la dématérialisation, les bibliothèques développent des politiques d'accompagnement plus ambitieuses: médiateurs numériques, ateliers, rendez-vous individuels, pour former et acculturer les usagers au numérique.

Ces politiques s'inscriront, comme elles le font déjà, dans les écosystèmes territoriaux, nourrissant les partenariats et la prise en charge globale de l'accompagnement, notamment pour les démarches administratives.



### Focus

#### Les «soluces» des bibliothèques de Bordeaux

En 2023, ce sont plus de 600 personnes qui ont pu bénéficier d'un accompagnement individuel de la part de l'ensemble des médiateurs en proposant une assistance de base pour résoudre les difficultés (matérielles, logicielles, messagerie, bureautique, sécurité, etc.) liées au numérique.

Avec la pérennisation des 5 postes de conseillers numériques et fort d'une équipe de médiateurs présents à la Ville de Bordeaux, les actions déjà en cours vont s'approfondir pour que les bibliothèques soient un lieu d'accompagnement privilégié pour un grand nombre d'usagers. Au second semestre 2024, un 6<sup>ème</sup> poste viendra renforcer l'équipe afin de répondre au besoin grandissant d'accompagnements.

#### • La montée en compétence des agents, une nécessité pour éviter le décrochage professionnel

La société évolue ainsi que les outils du quotidien auxquels peuvent être confrontés les agents qui, jusqu'alors, ne connaissaient pas la nécessité de travailler sur un ordinateur ou d'utiliser des logiciels spécifiques. C'est par exemple le cas pour des assistantes maternelles ou des agents d'entretien des espaces verts. Par ailleurs, les agents étant également des usagers comme les autres, il arrive parfois qu'ils se retrouvent eux-mêmes dans des situations de fracture numérique dans leur vie personnelle.

Il est donc important de s'attacher à la montée en compétence des agents afin de les embarquer eux aussi dans la transformation numérique de la société qui est la leur.

Les communes d'Ambès, de Bruges, de Cenon, de Lormont ou encore de Saint-Médard-en-Jalles ont d'ores et déjà commencé à proposer des ateliers à destination des agents de la commune pour leur parler des enjeux du numérique, leur permettre de prendre en main des outils tels que France Connect, les suites bureautiques ou encore tout simplement de comprendre les bases du numérique.



## UNE VOLONTÉ D'ÉQUIPER ET DE CONNECTER

Confrontés à la réalité de la précarité numérique des publics, les acteurs du territoire métropolitain ont partagé à l'occasion de réunions de travail la nécessité de traiter la dimension matérielle des inégalités numériques. Comme vu dans les conclusions du diagnostic, l'équipement, en des temps d'inflation des prix et de raréfaction des composants, reste une urgence. Il partage ce statut avec les besoins en sécurité et en connectivité.

### Équiper en matériel et sensibiliser aux enjeux environnementaux

- **Donner du matériel informatique reconditionné aux plus précaires avec un accompagnement pédagogique**

Comme évoqué dans le diagnostic, la conjonction des actions de recyclage et de reconditionnement ainsi que le maillage des 47 Conseillers numériques réparti sur les 28 communes et la coordination du territoire effectué par le Centre inclusion numérique de Bordeaux Métropole prend aujourd'hui tout son sens.

En effet, grâce à la simultanéité de ces opportunités, le territoire métropolitain a d'ores et déjà permis d'équiper en une année 300 foyers répartis sur 19 communes de la métropole bordelaise. Le dispositif a fait ses preuves et l'action va se poursuivre pour les années suivantes, avec l'ambition d'une montée en puissance progressive.

Enfin, la CAF de la Gironde reconditionne également ses matériels informatiques (ordinateurs fixes et portables, écrans, claviers et souris) et de téléphonie mobile, grâce à Ecomicro, pour servir l'intérêt de leurs allocataires et partenaires dans le cadre de leur politique d'inclusion numérique.

D'ici 2025, la commission d'attribution existante sera étendue pour intégrer les structures proposant un dispositif de don de matériel afin de permettre une meilleure répartition du don entre structures. L'objectif étant de couvrir l'ensemble des besoins et de croiser nos informations pour orienter les bénéficiaires vers le dispositif le plus adapté.



#### Focus

##### Bordeaux Mécènes Solidaires mobilise son réseau d'entreprises en faveur des plus démunis

Pendant 2 ans, suite à la crise sanitaire, Bordeaux Mécènes Solidaires (BMS) a mis en place l'opération « Un ordi sous le sapin » qui a permis d'équiper 178 personnes en situation de précarité numérique (jeunes scolarisés ou étudiants, demandeurs d'emploi, seniors, femmes seules).

Terminée en 2021, l'action se poursuit désormais en invitant les entreprises partenaires qui le souhaitent à faire don de leur parc informatique pour qu'il soit ensuite reconditionné par la société Ecomicro et donné aux usagers en précarité via les associations soutenues par BMS (DEFI, Atelier Remue ménages, La Colline). 196 nouveaux ordinateurs ont pu être donnés de cette façon.

- **Sensibilisation et actions collectives sur le territoire**

Depuis 2022, Bordeaux Métropole et les communes du territoire se mobilisent en mars pour la Journée Mondiale du nettoyage numérique (Digital Cleanup Day). Cet événement vise à promouvoir un numérique responsable en sensibilisant chacun à l'empreinte environnementale du numérique. Il encourage les actions concrètes telles que le nettoyage de données bureautiques et le dépôt d'équipements électriques et électroniques personnels obsolètes, en fin de vie ou encore en état de marche.

En 2024, la mobilisation de Bordeaux Métropole a pris une dimension plus large. Du 4 au 31 mars 2024, l'enjeu était double :

- **Encourager la participation citoyenne** à travers une grande collecte d'équipements électriques et électroniques.
- **Sensibiliser aux défis environnementaux et sociaux du numérique** grâce à un programme d'animations tout au long du mois de mars.

Pour cette première édition ouverte au grand public, Bordeaux Métropole a ciblé des acteurs variés, incluant les habitants, les salariés des entreprises, les agents et les étudiants de deux universités du territoire. En sensibilisant ces différents publics, Bordeaux Métropole a encouragé la collecte et le reconditionnement des appareils électroniques usagés ou inutilisés, tout en éduquant sur l'allongement de la durée de vie des équipements, créant ainsi un impact environnemental et sociétal positif.

Avec plus de 15 000 équipements collectés sur 40 points de collecte, totalisant 28 tonnes, l'opération a marqué une avancée significative pour la réduction de l'empreinte environnementale. La démarche a permis de reconditionner 2 000

équipements, prolongeant leur durée de vie, tandis que les autres ont été recyclés. La forte mobilisation citoyenne a été appuyée par 70 animations sur le territoire, incluant ateliers de co-réparation et conférences, soulignant l'importance de la collaboration locale. Fort de ces résultats, une deuxième édition est déjà prévue pour mars 2025.

#### Focus

##### La Fresque du Numérique pour faire prendre conscience de l'impact

La Fresque du Numérique est un atelier collaboratif visant à sensibiliser aux enjeux environnementaux et sociaux liés au numérique. Utilisant un format ludique et pédagogique, les participants sont invités à découvrir et analyser les impacts écologiques de l'usage et de la production des technologies numériques. L'atelier met en lumière les effets de la fabrication des équipements, de leur utilisation, et de leur fin de vie.

Cet outil est puissant pour plusieurs raisons :

- **Engagement Collectif**: Il favorise la réflexion collective et la prise de conscience partagée.
- **Pédagogie Active**: L'approche interactive permet une meilleure assimilation des informations.
- **Visualisation des Impacts**: La fresque aide à visualiser les interconnexions entre les différents impacts, rendant les enjeux plus tangibles.
- **Action Concrète**: Elle incite à l'action individuelle et collective en proposant des solutions pour réduire son empreinte numérique.

La Fresque du Numérique est un outil efficace: elle sera démultipliée pour sensibiliser et mobiliser autour des enjeux environnementaux du numérique, grâce à son approche collaborative et visuelle.

- **Seconde vie des matériaux et équipements numériques à prix solidaires**

Comme nous avons pu le voir précédemment, au-delà de l'usage qu'il est possible de faire d'un ordinateur, d'un smartphone ou d'une tablette, il est également nécessaire de faire prendre conscience que le matériel informatique dispose d'une durée de vie, comme tout objet électronique, et que l'obsolescence programmée est un fléau contre lequel il peut être difficile de lutter. Il devient pourtant nécessaire d'enrayer la surconsommation impliquant de nouveaux achats de matériel neuf, alors qu'existe la possibilité d'essayer de réparer ou de se rééquiper avec du matériel recyclé de qualité.

Mais pour permettre aux usagers de bénéficier d'un choix éclairé, il est important de bien savoir parler du processus qui s'applique dans nos structures métropolitaines. C'est pourquoi des visites seront de nouveau organisées chez Ecomicro ou encore Emmaüs Connect avec les professionnels de la médiation numérique du territoire métropolitain afin de leur permettre de découvrir les processus mis en place et d'être à même de sensibiliser les usagers accompagnés aux offres

existantes à prix solidaires mais aussi à l'importance de ne pas jeter leur matériel usagé dans des circuits non vertueux.

#### Focus

##### Créer du lien et offrir une seconde vie aux objets grâce au Repair' Café de Pessac

Les Repair Cafés sont des lieux où il est possible de réparer des vêtements, appareils électriques et électroniques, vélos, jouets, informatique, etc, grâce à des bénévoles qui aident les participants à réparer leur objet en panne ou cassé. Beaucoup d'objets qui sont jetés ne demandent qu'une réparation basique pour être à nouveau parfaitement utilisables, mais la plupart des gens ne le font pas, faute d'attention, de compétences ou d'outils.

Dans l'Espace social et d'animation Alain Couderc (ESAAC) à Pessac, le Repair' Café se matérialise sous forme de temps d'échange autour du réemploi, de la réparation ou de la rénovation de matériels en passe d'être obsolète afin d'offrir une seconde chance/usage. Ce sont des séances entre pairs, pour tous âges et ouvert à tous. L'objectif principal est de lutter contre l'obsolescence des matériels, aider à prolonger la vie du matériel toujours en état de fonctionnement (ajout de mémoire, changement de disque dur, paramétrages et optimisations, réparation). Cela permet également de favoriser l'intergénérationnel dans les échanges, de découvrir des technologies 3D, domotique ou encore de favoriser la montée en compétences internes des salariés et bénévoles.

Il est prévu de généraliser cette action en 2024 grâce à la création récente d'une salle dédiée à la médiation numérique.





## Des solutions pour protéger les données sensibles des usagers

Le matériel sans accompagnement et sans service ne peut aboutir à un résultat durable. C'est pourquoi les acteurs du territoire proposent notamment des services de sécurisation. Deux exemples de projets témoignent de cette orientation forte.

### • Protéger les documents administratifs et personnels des personnes grâce à des coffres-forts numériques

Les coffres-forts numériques jouent un rôle crucial pour les personnes en difficulté en offrant une solution sécurisée et accessible pour stocker leurs documents administratifs et personnels essentiels. Ces outils permettent de centraliser des informations vitales, évitant ainsi la perte ou la détérioration des documents papier.

En facilitant l'accès à ces documents depuis n'importe quel appareil connecté, les coffres-forts numériques simplifient les démarches administratives, souvent complexes pour les personnes précaires. De plus, ils garantissent la confidentialité grâce à des systèmes de chiffrement et des contrôles d'accès stricts. En soutenant l'autonomie numérique, ces outils contribuent à l'inclusion sociale, permettant aux bénéficiaires de gérer plus facilement leurs droits sociaux et de recevoir un accompagnement efficace de la part des travailleurs sociaux.

En somme, les coffres-forts numériques sont indispensables pour aider les personnes en difficulté à surmonter les obstacles administratifs et à accéder aux services dont elles ont besoin.

Déjà présentés à plusieurs reprises auprès des structures du territoire, les efforts de communication et de présentation autour de ces dispositifs vont se poursuivre auprès des professionnels du champ social afin de favoriser les partenariats dans le cadre de projets inclusifs.

Par ailleurs, les PIMMS Médiation de Bordeaux et de Cenon bénéficient d'un financement de la part de La Poste pour identifier les publics en difficulté, les accompagner et leur permettre de prendre en main leurs outils dont le coffre-fort Digiposte.



### Focus

#### Le coffre-fort numérique de Reconnect, un outil à forte valeur sociale

Le coffre-fort numérique de Reconnect est un outil essentiel pour les personnes en situation de précarité. Il permet de stocker, gérer et accéder en toute sécurité à leurs documents administratifs et personnels essentiels depuis n'importe quel appareil connecté. L'ouverture d'un compte ne nécessite pas de numéro de téléphone ou d'adresse e-mail. De plus, il est traduit dans plusieurs langues, et est accessible depuis un ordinateur ou depuis un smartphone grâce à une application mobile.

Grâce à la centralisation des informations et à un chiffrement strict des données, cet outil simplifie les démarches administratives et garantit la confidentialité. Il facilite également le travail des travailleurs sociaux en leur permettant d'accéder aux documents nécessaires pour accompagner les bénéficiaires. En favorisant l'autonomie numérique et l'inclusion sociale, le coffre-fort numérique de Reconnect contribue à réduire la fracture numérique et à soutenir les personnes précaires dans la gestion de leurs droits sociaux.

### • Accéder à ses données de santé en toute sécurité grâce à Mon Espace Santé

Un autre outil a récemment vu le jour permettant à chaque assuré de stocker et consulter ses documents médicaux dématérialisés. Mon Espace Santé est un service en ligne sécurisé et gratuit sur lequel on retrouve les comptes rendus d'hospitalisations, de radiologie, de biologie médicale, etc. Il centralise ainsi le dossier médical de chacun pour une meilleure coordination des soins et chaque professionnel de santé autorisé peut avoir accès aux données utiles malgré le fait que l'assuré contrôle les accès et peut partager ses documents médicaux s'il le souhaite. C'est un outil clé du virage numérique en santé et du dossier médical partagé.

Depuis mai 2022, chaque région dispose d'un coordinateur afin d'accompagner la prise en main de l'outil tant auprès des professionnels que des usagers. Des rencontres ont été organisées notamment auprès des conseillers numériques de la métropole bordelaise, certains ayant été identifiés comme Ambassadeurs permettant d'apparaître sur une cartographie et indiquant aux professionnels de santé qu'un accompagnement est possible pour les usagers qui souhaiteraient bénéficier d'une prise en main.

Des présentations par le coordinateur régional ont déjà été faites auprès des conseillers numériques de la métropole bordelaise depuis le lancement de Mon Espace Santé et de nouvelles rencontres vont être organisées pour diffuser le message de l'importance de pouvoir être identifié comme Ambassadeurs afin de capter de nouveaux publics qui ne seraient pas familiarisés avec l'outil numérique. Enfin, les conseillers numériques qui le souhaitent pourront bénéficier d'une formation de 7h sur la prise en main de « Mon Espace Santé » dans le cadre du déploiement des modules complémentaires proposés par l'ANCT.

### Focus

#### L'enjeu du déploiement des Ambassadeurs à l'échelle territoriale

Extrait de la feuille de route européenne « Décennie Numérique »

#### Déployer la démarche des Ambassadeurs Mon Espace Santé (MES) sur tout le territoire

Présents sur tout le territoire, les Ambassadeurs Mon Espace Santé ont pour mission d'accompagner les citoyens à la prise en main de la plateforme. En 2023, 2258 ambassadeurs ont été actifs, mettant en place 2423 actions de sensibilisation et visant 159 271 personnes. Ceci a permis d'activer 7199 comptes MES.

La stratégie régionale pour les ambassadeurs pour 2024 repose sur trois piliers :

- Pérennisation du rôle des coordinateurs via le renouvellement de leurs contrats
- Mise en place de partenariats pour promouvoir la démarche
- Déploiement de volontaires au service civique

Par ailleurs, dans le cadre de la formation des acteurs de l'inclusion via l'AMI « Compétences et Métiers d'Avenir », l'objectif de former les 10 000 médiateurs numériques sera poursuivi, suivant un référentiel de compétences commun (en lien avec PIX) pour sensibiliser les citoyens mais aussi les élus et relais locaux.

### • Un modèle de borne ouvert et répliquable pour les associations (MONA)

Mona (Module d'Offre Numérique pour les Associations) est une solution open source développée par Bordeaux Métropole. Elle permet de transformer une installation Windows en une borne multiservices sécurisée pour les usagers associatifs.

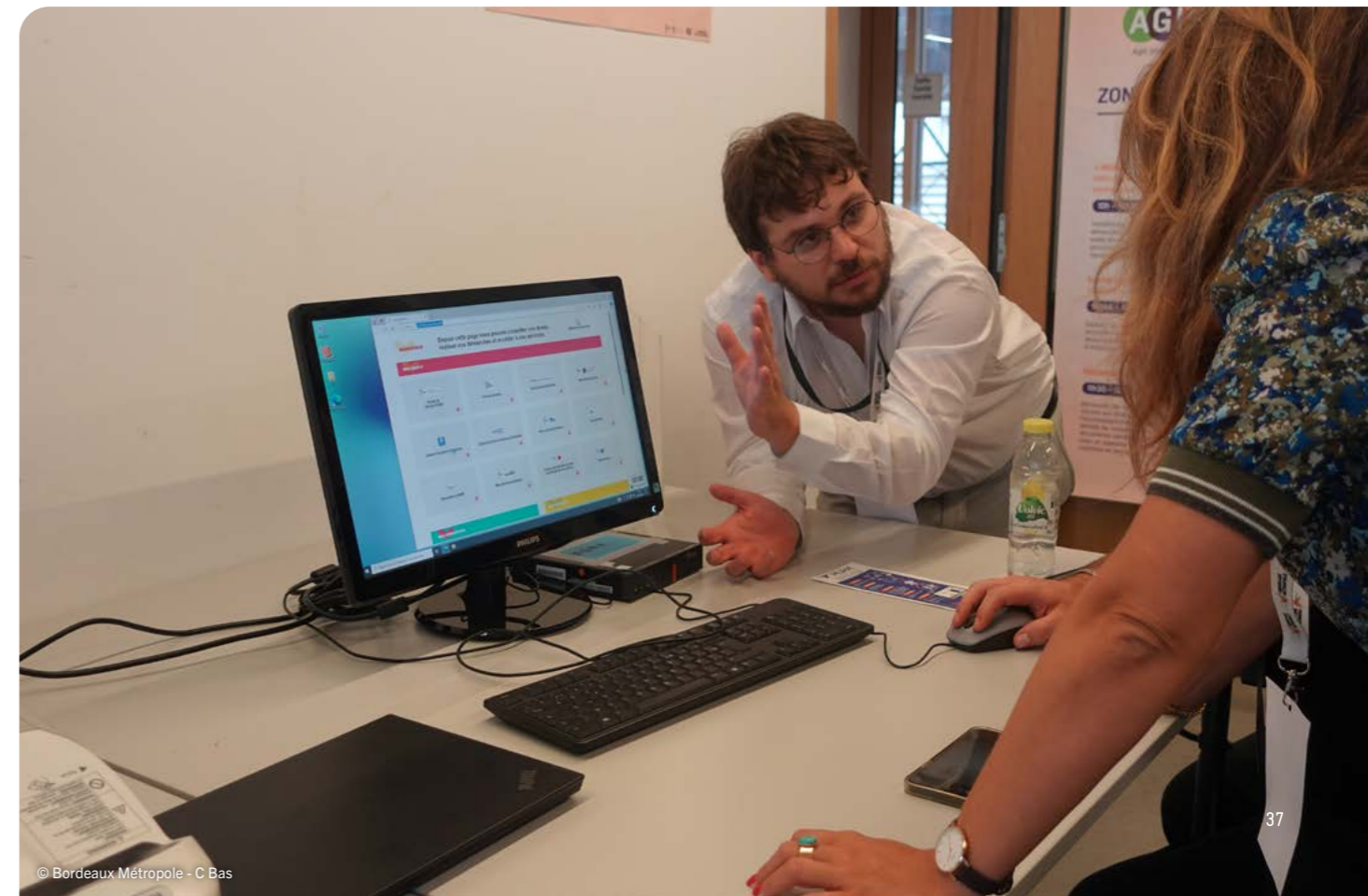
Mona est le successeur du projet Solibuntu de Solisol, qui visait déjà à proposer une solution simple pour créer une borne associative à partir d'un ordinateur classique.

L'objectif principal de Mona est de lutter contre la fracture numérique en aidant les associations à accompagner les personnes dans leur accès au numérique. Elle simplifie l'accès à certains sites web ou outils informatiques via une interface adaptée.

Mona encadre également l'utilisation des ordinateurs en garantissant la confidentialité, puisque toutes les données des usagers sont supprimées après chaque session, sans avoir besoin de logiciels tiers.

Cette solution open source et personnalisable offre ainsi aux associations un moyen simple de proposer des bornes numériques sécurisées à leurs bénéficiaires, facilitant leur inclusion numérique.

Cette nouvelle solution a été officiellement présentée lors d'AGINUM 2024 et elle sera disponible pour l'ensemble des associations du territoire métropolitain d'ici la fin d'année.





## Connecter la personne

### • Réinventer les connexions publiques: du hot spot public au wifi pour tous accompagné

Notre territoire a proposé historiquement des opportunités de connexion dans l'espace public par WIFI, qu'il s'agisse d'actions des communes, dans les lieux d'accueil du public, les parcs, les médiathèques, ou d'acteurs privés désireux de faciliter la connexion, parfois au-delà de leur clientèle. Loin d'être rendue caduque par l'apparition d'offres de forfaits internet à bas prix qui restent largement insuffisants, la question du WIFI public prend une nouvelle dimension, pour faire face aux besoins de débit et d'accès en sécurité de tous, dans l'espace public.

En lien avec les acteurs du territoire, Bordeaux Métropole prolonge l'action communale et locale, et s'oriente depuis quelques années vers une offre de service mettant l'accent sur la dimension humaine et l'accessibilité. D'une offre de connectivité, la Métropole est aujourd'hui passée à une offre dans des lieux conçus spécifiquement (mobilier urbain adapté, protection contre les intempéries...), dotés de services complémentaires (recharge électrique gratuite de téléphones ou tablettes...) et surtout avec un accompagnement des usagers par des animations ponctuelles dans des lieux à forte mixité sociale. D'ici la fin d'année 2024, Bordeaux Métropole a prévu d'installer environ 40 points d'accès wifi à vocation sociale sur son territoire.

#### Focus

##### Un exemple d'accès wifi gratuit à Cenon

Depuis janvier 2022, la ville de Cenon a installé des bornes d'accès au WiFi gratuit dans ses bâtiments publics grâce au portail Wifi4EU. Ce quadrillage de la ville est rendu possible grâce à la couverture de la commune (à 98%) par la fibre optique et l'internet très haut débit.

Financé par l'Union Européenne, la commune bénéficie d'une enveloppe financière de 15 000 euros permettant d'équiper les bâtiments publics suivants: l'Hôtel de ville, la mairie de quartier du Haut Cenon, le Rocher de Palmer, le CCAS, la ludo médiathèque, la maison des associations, la maison des sports, l'espace jeunesse famille Nelson Mandela.

En se rendant dans l'un de ces bâtiments publics, les usagers bénéficient donc d'un accès internet gratuit et sécurisé leur permettant d'effectuer tout type de démarche.



### • Anticiper les ruptures de connexion liées à l'extinction du cuivre

Pendant plus de cinquante ans, le cuivre a accompagné les Français dans leurs communications. Il a atteint aujourd'hui ses limites en termes de débits et de qualité de service et ne répond plus à nos besoins grandissants. C'est pourquoi l'opérateur historique du réseau cuivre, Orange, a amorcé la fermeture progressive de ce dernier sur tout le territoire. Cette extinction du réseau cuivre se déroulera de 2023 à 2030, par zones. Chaque année, des communes seront fermées au cuivre définitivement. Elle sera progressive et se fera en deux étapes.

- 1 Fermeture commerciale: les opérateurs ne proposent plus de raccordement via les lignes cuivre. A partir de la fermeture commerciale, les détenteurs de lignes ADSL ne pourront plus modifier leur contrat ou changer d'opérateur.
- 2 Fermeture technique: les services s'arrêtent définitivement sur les lignes cuivre existantes. Une fois la fermeture technique effective, il ne sera plus possible de téléphoner ni d'accéder à Internet. L'abonnement au cuivre sera automatiquement résilié.

Beaucoup de nos concitoyens se trouveront désemparés devant cette évolution et ne sauront comment réagir. Ai-je d'autres solutions que de passer à la fibre? Téléassistance, alarme... mes services annexes continueront-ils à fonctionner? Ce basculement est-il payant? Que se passera-t-il si je ne fais rien? Aujourd'hui, je n'ai que le téléphone. Serai-je obligé d'opter pour un forfait Internet? Comment savoir si je suis concerné? ...

Bordeaux Métropole a engagé plusieurs actions pour que cette transition se passe dans les meilleures conditions:

- Un travail de facilitation mené en amont avec les opérateurs déployeurs du réseau fibre afin de garantir la disponibilité du réseau avant la fermeture du cuivre.
- Une participation aux réunions d'information en mairie pour informer et sensibiliser les élus locaux (ils sont au plus près des administrés).
- Un travail pour aller à la rencontre des personnes et sensibiliser sur le risque à ne pas migrer vers la fibre.
- Informer les structures œuvrant dans le domaine de l'inclusion numérique lors des Groupes numériques inclusifs organisés régulièrement.

## FAIRE À LA PLACE DE: UNE NÉCESSITÉ INCONTOURNABLE

Parce que l'horizon d'autonomie des personnes est parfois éloigné, voire inatteignable, les acteurs de terrain sur le territoire métropolitain ont développé et promu, dans le cadre de cette feuille de route, une action de subsidiarité pure et simple, qui regarde la réalité en face. Ainsi, des écrivains publics reçoivent gratuitement sur rendez-vous les usagers orientés par les structures et les accompagnent dans des démarches complexes (numériques ou papiers). Ces écrivains publics proviennent d'associations, ou sont des professionnels dédiés. Le tableau doit être complété par la reconnaissance qui est due aux agents publics, en mairie, dans les administrations d'Etat, qui opèrent souvent de facto cette fonction pour accompagner de bout en bout une démarche.

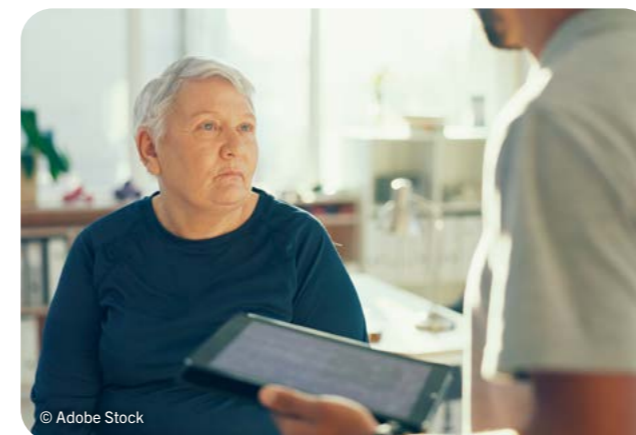
### L'action des écrivains publics socio-numériques

Les écrivains publics socio-numériques jouent un rôle essentiel d'inclusion numérique pour les publics vulnérables. Ils les accompagnent dans leurs démarches administratives en ligne, facilitant leur accès aux droits sociaux.

Les personnes âgées sont particulièrement vulnérables face à la numérisation des services. Les écrivains publics les aident à remplir des formulaires, envoyer des e-mails ou naviguer sur les sites. Ils soutiennent également les populations migrantes, confrontées à des barrières linguistiques et culturelles. Ils organisent des ateliers d'initiation au numérique dans des associations et centres sociaux. Cela permet aux individus de gagner en autonomie et de s'intégrer.

Ils représentent un pont vital entre les populations vulnérables et le monde numérique. Leur rôle est crucial pour réduire les inégalités et favoriser une inclusion sociale. Ils garantissent que personne ne soit laissé pour compte dans la transition numérique. Ils permettent à chaque citoyen d'exercer pleinement ses droits dans une société digitalisée. Leur mise en relation est indispensable pour l'accompagnement des personnes en difficulté avec le numérique.

Cette année, au titre de la prévention et lutte contre la pauvreté en Aquitaine, l'Atelier Graphite va avoir la charge « d'organiser en lien avec les France Services, des permanences juridiques pour contribuer à résoudre les situations complexes ». Ce type de service est financé de façon annuelle par l'État et les collectivités territoriales.



#### Focus

##### La 1<sup>ère</sup> convention nationale du métier d'écrivain public à Bordeaux

Au printemps 2024, l'Atelier Graphite a organisé la 1<sup>ère</sup> Convention Nationale du Métier d'Écrivain Public. Opération forte menée à Bordeaux La COMEP est la 1<sup>ère</sup> manifestation nationale qui vise à rassembler ceux qui écrivent pour des usagers afin qu'ils accèdent à leurs droits. L'objectif poursuivi étant de rendre visible ce métier indispensable et complémentaire du travail social. La COMEP entend fédérer ces écrivains publics et revendiquer la reconnaissance de la profession à l'échelon national (EDEC, ANCT, instances de l'illettrisme et de l'accès aux droits...).

Au-delà de l'événement, les échanges sont appelés à se prolonger et s'approfondir, pour une meilleure efficacité et une meilleure reconnaissance de l'apport social et sociétal de l'écrivain public à l'heure du digital.

### Protéger les aidants professionnels qui font à la place de l'utilisateur

Comme nous avons pu le voir dans le diagnostic, le territoire métropolitain compte à ce jour une quarantaine de structures habilitées Aidants Connect sur le territoire. De nouvelles sessions de formations ont été ouvertes au 2<sup>ème</sup> trimestre 2024 pour permettre aux structures qui le souhaitent de rentrer dans le dispositif. Elles concernent:

- Les conseillers numériques qui peuvent suivre la formation Aidants Connect dans le cadre des modules de formation complémentaires proposés par l'ANCT
- Les salariés de structures associatives (adhérentes à l'OPCO Uniformation) qui pourront bénéficier d'un parcours portant sur les enjeux de l'inclusion et de la médiation numérique, financé dans le cadre d'un partenariat entre l'OPCO Uniformation et l'ANCT

### France Services sur le territoire métropolitain: un service public de proximité pour tous

Le lien essentiel entre les conseillers France Services et les conseillers numériques a été rappelé dans une note du préfet du 21 février 2023 rappelant le rôle de chacun, à savoir:

- Le conseiller France Services accompagne les usagers dans les démarches administratives du quotidien des principaux organismes de services publics.
- Le conseiller numérique accompagne les usagers dans la formation à l'environnement numérique, favorise son autonomie informatique.



Par ailleurs, la circulaire du 28 juillet 2023 adressée aux préfets et portant sur la territorialisation de la feuille de route « France Numérique Ensemble » spécifiait qu'il était important « d'intégrer une réflexion partagée autour du renforcement de la coordination opérationnelle entre les dispositifs France Services et Conseillers numériques ».

Ainsi, dès le 1er semestre 2024, la Préfecture de la Gironde a organisé des temps d'échanges entre la coordinatrice France Services et les coordinatrices des conseillers numériques de Bordeaux Métropole et de Gironde Numérique.

Les échanges se poursuivront au second semestre et en 2025, en invitant également les opérateurs de services publics afin de les informer des dispositifs existants et de voir comment mieux travailler ensemble et créer des passerelles d'accompagnements.

### Focus

#### L'Étape Numérique: une salle dédiée au bureau de poste de Bègles labellisé France Services

Ouvert en 2022, l'« Étape numérique » est un espace inédit en Gironde ouvert par La Poste et la Banque des territoires.

Accessible au grand public sur rendez-vous, l'Étape numérique décline tous les accompagnements, du b.a.-ba des démarches administratives en ligne aux rudiments de la programmation informatique en passant par la maîtrise de logiciels professionnels. En 2023, ce sont près de 250 personnes qui ont pu être accompagnées dans ce lieu grâce aux formations dispensées par Konexio, le Pimms Médiation Bordeaux ou encore la mairie de Bègles. L'action va se poursuivre sur les prochaines années.

## UNE CULTURE NUMÉRIQUE PARTAGÉE, SOCLE COMMUN DANS UN MONDE MOUVANT

Si l'accompagnement des habitants en difficulté face à la dématérialisation des services est fondamental pour garantir l'accès aux droits, l'inclusion numérique implique aussi la création ou la consolidation d'une culture numérique partagée. Celle-ci opère (ou son manque se fait sentir) à chaque instant: compréhension de la nature du service, de l'application proposée; intuition de son caractère légitime ou risqué; mesure du risque; évaluation de la véracité des contenus ou perception des tentatives de manipulation ou autres. La culture numérique revêt un champ étendu. Les acteurs du territoire ont précocement embrassé cette dimension: leur investissement, sous des formes variées, pour une culture numérique et une médiation accueillant les publics en besoin de connaissances et de pratiques est au cœur de cette feuille de route.

### Créer des temps publics d'acculturation collective

Sur le territoire métropolitain, une mobilisation collective est en marche pour multiplier les opportunités d'informer, de transmettre et de partager une culture numérique accessible à tous. Les acteurs institutionnels, associatifs, économiques et citoyens se rassemblent autour d'un objectif commun: favoriser l'appropriation des enjeux du numérique par le plus grand nombre.

Dans cette dynamique, une attention particulière sera portée à la donnée, à la cybersécurité et aux principes du numérique responsable. Ces thématiques seront au cœur des actions déployées, afin de sensibiliser les habitants aux nouveaux défis et aux bonnes pratiques dans un monde de plus en plus numérisé.

Par ailleurs, les apports précieux du numérique à la résilience du territoire seront mis en lumière, dans l'esprit du manifeste « métropole à vivre ». Les initiatives porteront sur le rôle du numérique dans la transition écologique, la qualité de vie, la mobilité durable et l'innovation sociale.

Cette mobilisation rassemble déjà une grande variété d'acteurs, témoignant de la richesse et de la diversité du tissu local. Collectivités, universités, entreprises, associations, structures d'éducation populaire et citoyens engagés conjuguent et vont amplifier leurs efforts pour co-construire une société numérique inclusive et responsable sur le territoire métropolitain.

Bien sûr, il ne s'agit pas simplement d'une mobilisation ponctuelle, mais d'une véritable programmation d'actions coordonnées qui se déploiera sur l'ensemble du territoire métropolitain. Une multitude de formats variés seront mis en œuvre pour toucher le plus large public possible.

Un plan d'animation territorial de grande envergure va être lancé dès 2024, rythmé par des événements portés par des acteurs associatifs, des cycles de conférences et de médiation.

On peut d'ores et déjà noter la tenue en juin 2024 d'une première conférence au NODE intitulée « Faire parler la data, parler avec la data ». Cet événement a exploré la création de sens à partir des données, l'exploration et la valorisation des données, en partageant des expériences vécues et des bonnes pratiques.

À l'automne 2024, un événement hybride organisé par les Petits Débrouillards, Unisphère et Abracadabra ciblera prioritairement les jeunes et leurs parents. En reprenant les codes ludiques et festifs de « l'Open Bidouille Camp », cette manifestation sera spécialement dédiée à la thématique des données, dans une approche participative et interactive.

Cette riche programmation, fruit de la convergence des énergies des multiples partenaires impliqués, témoigne de l'ambition collective de marquer, dans nos agendas et dans la vie de ceux qui en ont besoin, le retour de la médiation numérique, à sa juste place.





## Établir une culture numérique, collective et individuelle, à la source

### • L'action massive de l'e-education dans les écoles primaires

Les communes de Bordeaux Métropole ayant mutualisé le numérique, en étroite collaboration avec la Direction des Services Départementaux de l'Éducation Nationale de la Gironde (DSDEN 33), soutiennent une dynamique forte. Elle est appuyée sur une démarche rigoureuse d'évaluation de l'apport du numérique dans les écoles. Dans le prolongement de ce travail, pour animer les comités école numérique, elles ont fait appel aux lumières de spécialistes reconnus des sciences psychocognitives, Grégoire Borst et André Tricot. Grégoire Borst, professeur de psychologie cognitive à l'Université Paris Descartes, est un expert de l'étude des processus mentaux impliqués dans l'apprentissage et la mémorisation. Ses travaux apportent un éclairage sur l'impact des outils numériques sur ces processus. André Tricot, professeur en sciences de l'éducation, a présidé le rapport Conseil National de l'Évaluation du Système Scolaire (CNESCO) « Qu'est-ce qu'une ressource numérique réellement efficace? ». Ce rapport, fruit d'un travail collectif rigoureux, a nourri les réflexions des comités écoles numériques.

En s'appuyant sur ces apports, les communes ont pu concevoir une stratégie d'appels à projet prenant en compte les dimensions psychocognitives cruciales pour l'apprentissage, comme la charge cognitive, la motivation ou encore le développement des compétences transversales. Sur les années à venir, les appels à projets innovants nés de cette démarche vont équiper une quantité notable d'écolier d'outils responsables et pertinents. Pour l'appel à projets 2024, ce sont déjà 5300 enfants supplémentaires qui accéderont aux opportunités du numérique sensible et accompagné, via des équipements nouveaux en sus de l'offre de service numérique standard dans les écoles primaires.

Ces actions sont décidées et financées par les communes. Elles constituent un des rares contextes où l'intervention publique peut créer pour la quasi-totalité d'une classe d'âge des conditions égales et maîtrisées pour un environnement numérique au service des apprentissages. Mise en œuvre par le service commun de Bordeaux Métropole, cette action fait l'objet d'une évaluation en lien avec les autorités de l'éducation nationale.



### • L'action jeunesse: une culture solide, sereine, inscrite dans la durée

Les communes de la métropole se mobilisent activement pour favoriser l'éducation au numérique des jeunes, en investissant les lieux incontournables de leur vie quotidienne: les centres d'animation, les centres sociaux et les temps périscolaires. L'objectif est de les sensibiliser aux enjeux du numérique de manière ludique et pédagogique.

Dans les centres d'animation, des ateliers de codage et de programmation sont régulièrement proposés, initiant les enfants et adolescents aux bases de l'informatique d'une manière récréative. La création de jeux vidéo ou d'applications mobiles leur permet de développer leur créativité tout en assimilant des concepts techniques.

Les centres sociaux constituent un autre repère fort de ce maillage territorial, avec la mise en place d'espaces numériques où les jeunes peuvent s'initier à différents outils, de la retouche photo au montage vidéo en passant par la fabrication numérique grâce aux imprimantes 3D. Ces ateliers favorisent l'acquisition de compétences transversales tout en sensibilisant à l'usage responsable du numérique.

Sur les temps périscolaires, des activités comme la robotique éducative ou les activités de découverte sont désormais incontournables. Les enfants apprennent à programmer des robots et à les faire évoluer dans des environnements virtuels, développant ainsi leur logique, leur esprit d'analyse et leur capacité de résolution de problèmes. Ce type d'activité a puissamment bénéficié de la tenue de la ROBOCUP 2023 sur notre territoire.

Cette mobilisation globale vise à faire du numérique choisi, maîtrisé et orienté vers un sens partagé un véritable levier d'émancipation et d'épanouissement pour les jeunes, en les formant dès le plus jeune âge à en maîtriser les différentes facettes, dans un esprit à la fois ludique, créatif et responsable.

#### Focus

### La ligue de l'enseignement de la Gironde initie les jeunes à la robotique pédagogique

Depuis 2018 et jusqu'en septembre 2024 avec possibilité de renouvellement, la Ligue de l'Enseignement porte le projet « Robotique et Education Populaire: Donner du Sens au Code » consistant à initier les jeunes à la robotique pédagogique pour en faire des citoyens éclairés des outils numériques mais aussi à former les acteurs éducatifs impliqués dans le projet.

Ce sont a minima 10 ateliers de robotique pédagogique qui sont proposés, ainsi qu'un café-parent sur la thématique du numérique, et l'accompagnement d'au moins 1 équipe pour la RoboCupJunior régionale (Robot Maker's Day le 13 avril 2024 à l'ENSEIRB MATMECA).

Au niveau régional, la Ligue de l'enseignement co-organise la RoboCupJunior régionale avec le cluster aquitaine robotics et le rectorat de Bordeaux et coordination du projet sur l'ensemble de la région.

## Tous responsables numériques: un effort territorial pour que chacun soit acteur d'un numérique choisi et non subi

Bordeaux Métropole aborde sa politique numérique avec une vision claire et ambitieuse. En plaçant le numérique au cœur de ses priorités, la métropole s'est engagée dans une stratégie responsable et innovante. Cette approche globale, mutualisée avec les communes du territoire, vise à développer un numérique attentif à ses impacts sociaux, sociétaux, environnementaux et éthiques.

Les lignes directrices de cette stratégie peuvent se résumer en ces 3 principes clés :

- **Prendre en compte l'impact du numérique** en ne retenant que les propositions numériques qui répondent à des besoins manifestes, qui maximisent l'impact positif, qui simplifient l'expérience utilisateur, le rendent plus inclusif, et qui garantissent une réduction des impacts négatifs liés à l'achat et l'utilisation du numérique.
- **Favoriser une maîtrise croissante, par la collectivité, de son environnement numérique**, en faisant le choix de solutions et de modalités de mise en œuvre qui permettent l'ouverture, l'interopérabilité, la mutualisation, la réutilisation, la création de communs durables, la souveraineté.
- **Garantir à nos concitoyens et nos agents la transparence des solutions**, à commencer par la transparence du traitement des données individuelles et collectives, mais aussi les nouvelles transparences appelées par les défis de l'intelligence artificielle, des nouveaux environnements virtuels, des attentes d'équité et d'éthique qui évoluent au rythme de nos sociétés ouvertes.

Elle contribue et contribuera fortement, par des actions médiatisées et des accompagnements de terrain, à partager largement les principes du numérique responsable, et en étendre l'audience au-delà des cercles déjà sensibilisés et moteurs sur le sujet.

Pour donner à ces actions la profondeur requise pour les années à venir, Bordeaux Métropole a voté sa **stratégie numérique responsable** par le conseil métropolitain le **29 septembre 2023** défendant un **numérique choisi et non subi**, aussi bien d'un point de vue **environnemental, social, sociétal qu'éthique**. Cette stratégie a été construite collectivement en se basant sur les travaux menés par une cinquantaine d'agents et élus de Bordeaux Métropole et des villes ayant mutualisé le domaine Numérique.

Elle s'accompagne également de l'approbation de la charte du numérique responsable de l'INR, du manifeste Planet Tech'Care ainsi que de l'adhésion au GIP EKITIA et au Think Tank Urban AI.

## Sensibiliser à la cybermalveillance pour un numérique plus rassurant

Sensibiliser à la cybermalveillance est essentiel pour créer un environnement numérique plus rassurant et sécurisé. La cybermalveillance englobe diverses activités malveillantes telles que les attaques par phishing, les ransomwares, les vols de données et le cyberharcèlement, qui peuvent causer des dommages considérables aux individus et aux organisations. Une prise de conscience accrue sur ces menaces est cruciale pour renforcer la sécurité numérique.

L'éducation et la sensibilisation jouent un rôle clé dans la prévention de la cybermalveillance. En informant les utilisateurs des différentes formes de menaces et en leur enseignant les bonnes pratiques, tels que l'utilisation de mots de passe robustes, la reconnaissance des tentatives de phishing, et l'importance de mettre à jour régulièrement les logiciels, nous pouvons réduire significativement les risques. Les entreprises et les institutions doivent également investir dans des formations régulières pour leurs employés afin de renforcer leur résilience face aux cyberattaques.

En sensibilisant le public aux dangers de la cybermalveillance et en adoptant des mesures proactives, nous pouvons créer un espace numérique plus sûr et plus rassurant pour tous. La collaboration entre les gouvernements, les entreprises, les éducateurs et les utilisateurs est indispensable pour bâtir un écosystème numérique où chacun se sent protégé et en confiance.





## Focus

### L'action de sensibilisation du Centre Régional Info Jeunes Nouvelle Aquitaine (CRIJNA)

Tout au long de l'année et à travers 3 outils ludiques d'Éducation aux Médias et à l'Information (EMI), le CRIJNA propose de sensibiliser les jeunes (jusqu'à 35 ans) à différentes thématiques afin de mieux appréhender le monde numérique qui les entoure:

- 1 **@h social:** Atelier ludique de sensibilisation aux réseaux sociaux où les participants gèrent le profil d'un personnage pour atteindre un million d'abonnés.

#### Objectifs:

- Favoriser un usage raisonné des réseaux sociaux.
- Réfléchir sur ses pratiques et usages.
- Comprendre le fonctionnement et les mécanismes de financement des réseaux sociaux.
- Échanger sur des thématiques actuelles comme le cyberharcèlement, l'écologie numérique, l'attention et l'utilisation des données personnelles.

- 2 **Le vrai du faux:** Magazine d'actualités interactif où vérité et mensonge se côtoient, invitant le lecteur à distinguer le vrai du faux à travers différentes étapes.

#### Objectifs:

- Comprendre la construction et la validation de l'information (texte, photo, vidéo).
- Développer l'esprit critique face aux médias.
- Former des consommateurs d'information avisés.
- Aborder la manipulation de l'information, de l'image et de la vidéo.

- 3 **Ceci n'est pas un cahier de vacances:** Cahier d'activités ludique sur la culture numérique et l'éducation aux médias. Quatre thématiques (Culture Numérique, Désinformation, Mécanismes de pensée, Données et Algorithmes) sont explorées via des jeux et exercices.

#### Objectifs:

- Développer la culture numérique.
- Encourager l'esprit critique.
- Réfléchir sur les pratiques numériques.
- Proposer des exercices variés comme le jeu des 7 erreurs, frises chronologiques de fake-news, et enquêtes sur les femmes du numérique.

## ALLER VERS, UNE IMPÉRIEUSE NÉCESSITÉ POUR LES ANNÉES À VENIR

Comme le montrent les chiffres de l'Observatoire métropolitain des inégalités numériques, seulement 20% des habitants fréquentent effectivement les lieux de médiation numérique, alors même que 50% les connaissent et presque autant sont en difficulté avec le numérique et ses usages. Ce décalage montre que si l'offre existe, elle peine à répondre pleinement aux besoins des populations les plus éloignées du numérique.

Ce constat nous oblige à repenser nos modes d'actions. L'inclusion numérique ne doit plus seulement consister à attendre que les publics viennent à nous, mais bien à aller vers eux. C'est pourquoi les acteurs du territoire se mobilisent désormais pour proposer une véritable démarche proactive: «l'aller-vers».

### L'essor programmé d'actions concrètes, en divers lieux du territoire, pour être au contact, aller chercher, aller convaincre, former et informer

Les communes ont été pionnières en la matière, et amplifient le mouvement en faisant sortir leurs médiateurs numériques des structures classiques à la rencontre des habitants. Dans la même veine, plusieurs communes ont mis en place les premiers des accompagnements, qui vont au plus près des populations visées, comme les personnes âgées en résidences seniors ou en EHPAD ou les familles en quartiers prioritaires. Le monde associatif n'est pas en reste avec de nombreuses initiatives originales menées dans les espaces de vie des publics fragiles. On peut citer par exemple les ateliers mis en place dans des centres d'hébergement d'urgence ou les foyers jeunes travailleurs. Cette synergie d'initiatives visant à aller physiquement à la rencontre des publics démontre la volonté partagée sur le territoire de faire reculer durablement la fracture numérique, en trouvant de nouveaux chemins pour toucher les plus éloignés.

Depuis 2023, plusieurs structures comme Konexio, la Régie de Quartier Habiter Bacalan ou encore la Ville de Bordeaux participent à des événements dans des lieux non fléchés inclusion numérique, comme le salon pour l'emploi de Bordeaux, afin de rencontrer de nouveaux usagers.

Par ailleurs, un groupe de travail a été lancé en janvier 2024 avec le PIMMS Médiation Bordeaux, Emmaüs Connect et Reconnect pour proposer des animations à proximité des bornes wifi qui sont déployées dans le cadre du projet Wifi pour tous.



© Bordeaux Métropole - C Bas

## Focus

### Le triporteur connecté du PIMMS Médiation Bordeaux

Depuis 2020, le PIMMS Médiation Bordeaux avec le GIP Bordeaux Métropole Médiation, proposent aux habitants de Quartiers Prioritaires de la Ville de Bordeaux un service d'hyper proximité matérialisé par un triporteur connecté équipé de tablettes et animé par des médiateurs sociaux formés à la médiation numérique. Les objectifs sont multiples:

- **Assurer une présence de proximité** sur les lieux de vie des quartiers, pour toucher un maximum d'habitants, en pieds d'immeubles, sur les marchés, devant les écoles ou lors des fêtes de quartier.
- **Aller au-devant des personnes** afin d'orienter les personnes vers le dispositif qui leur sera le plus utile.
- **Accompagner les habitants vers une autonomie numérique** et un accès aux droits. Les médiateurs ont une connaissance très précise des dispositifs existants pour accéder à une connexion, un équipement à tarif solidaire, ou à un EPN proposant de l'accompagnement numérique et de la formation.
- **Déployer une offre de sensibilisation** aux bonnes pratiques sur Internet, proposer un accompagnement dans l'acquisition de compétences, sur place ou au travers d'ateliers et d'animations.



© Adobe Stock



## Une autre forme de l'aller vers, c'est rendre les ressources autrement accessibles

L'approche « aller vers » ne se limite pas seulement à aller physiquement à la rencontre des publics éloignés du numérique. Dans une société où le digital occupe une place grandissante, il est tout aussi essentiel de toucher les publics en leur proposant aussi des contenus en ligne adaptés à leurs besoins et niveaux. C'est pourquoi, en plus des actions de terrain, les acteurs métropolitains se concertent pour créer et diffuser largement des ressources numériques d'apprentissage accessibles et pédagogiques. L'objectif de cette démarche naissante est de faciliter l'auto-formation à distance pour les personnes qui ne peuvent ou n'osent pas se rendre dans les structures existantes.

Plusieurs structures réfléchissent actuellement à la création de tutoriels vidéo et de session en visio dédiés aux usages de base (traitement de texte, navigation internet, démarches administratives...) ou veulent tirer parti de ressources déjà existantes pour des apprentissages ludiques destinés à tous les âges, par exemple pour s'initier au codage en réalisant des « défis ». D'autres pourront toucher à la cybersécurité, aux bons réflexes à acquérir, etc.

### Focus

#### Mulot Learning: Une invention bordelaise proposant des tutoriels interactifs intégrés

Mulot est une solution innovante pour l'inclusion numérique proposant des tutoriels interactifs et des formations directement intégrés dans les logiciels ou sites internet pour permettre à leurs publics et bénéficiaires d'acquérir une appétence numérique ou d'être plus autonomes sur l'outil informatique.

Cela permet de montrer aux utilisateurs où cliquer lorsqu'ils doivent effectuer une tâche sur Internet afin de les accompagner dans toutes leurs démarches numériques. Le logiciel bascule sur le site pour montrer exactement quoi faire.

Il y a également une voix qui propose des tutoriels disponibles dans plusieurs langues pour s'adapter à la personne souhaitant effectuer ses tâches. L'utilisateur est alors guidé pour savoir pourquoi il est nécessaire de cliquer à tel endroit, comment obtenir les informations importantes et des vidéos sont proposées pour expliquer plus en détail les manipulations et les démarches à suivre.

Plusieurs démonstrations ont d'ores et déjà eu lieu dans les communes de la métropole bordelaise et vont se poursuivre.



© Bordeaux Métropole - C. Jambert

## Aller vers méthodologiquement: se mettre à la place de, réfléchir les services autrement

### Pulse : une dynamique pour penser le numérique autour des besoins des usagers

Dans le contexte d'une dématérialisation croissante des services publics, l'ambition de Bordeaux Métropole est de porter un numérique qui facilite réellement la vie des citoyens en proposant des services simples et accessibles à tous. Ici, on attaque la fracture numérique « à la base », en abaissant le niveau de difficulté et le coût d'apprentissage des interfaces et d'utilisation des services.

Les études menées dans le cadre du projet Pulse ont souligné deux types de difficultés rencontrées par les citoyens dans la relation avec l'administration locale, qui font sens pour chacun : la complexité numérique et la complexité administrative.

Le projet métropolitain PULSE s'attache et veille en particulier à un accès facile aux services en s'appuyant sur :

- **Des tests usagers :** Offrir un même portail de services aux usagers pour la réalisation de leurs demandes, avec des parcours simplifiés. Les tests auprès des citoyens sont organisés à chaque étape de la conception pour que le parcours soit fluide et compréhensible.
- **Le langage clair :** Faciliter la compréhension des démarches est un levier essentiel de compréhension pour les citoyens. Nous avons mis en place un dictionnaire du vocabulaire et harmonisé la manière de demander les informations à l'utilisateur (ton, vocabulaire, harmonisation des champs utilisés pour une même demande).
- **La simplification :** Simplifier les processus de bout en bout en travaillant main dans la main avec les métiers. Pour cela nous avons développé un hackathon de simplification des démarches.
- **Le principe du « Aller vers » :** Faciliter la connaissance des droits est également un axe clé pour les usagers précaires. L'intégration du moteur d'aide de l'état permet de soutenir cet axe.

Apportant sa contribution à l'action de territoire pour une inclusion facilitée de tous, le projet PULSE va approfondir son action en direction des citoyens en développant :

- **L'orientation agent :** permettre aux agents d'accueil d'avoir des outils qui facilitent leur relation à l'utilisateur, avec des services simples et facilitants. Nous avons initié un travail pour adresser un outil spécifique à leur quotidien.
- **L'usage des données :** autoriser les partages de données pour le « dites-le nous une fois » et les suggestions de services auxquels les citoyens ont le droit, tout en respectant la législation sur les données personnelles.

La qualité et l'amélioration continue des services proposés fait l'objet d'évaluations qui permet d'avoir des indicateurs objectifs et d'identifier rapidement les axes d'amélioration.

Cette démarche s'inscrit dans une dynamique collective qui associe l'ensemble des métiers métropolitains et des communes. Cette coordination est l'une des clés pour que les actions des parties prenantes aient un impact perceptible par les citoyens sur la facilité d'accès aux services dans les années à venir.

## Embrasser un numérique sensible pour baisser les barrières

Le numérique doit rendre les usagers pleinement acteurs de leur territoire. En facilitant les interactions directes et localisées avec les habitants, nous pouvons non seulement leur apporter des informations contextualisées mais également recueillir leurs propres perceptions de leur environnement afin de prendre les meilleures décisions d'aménagement de l'espace public. L'impact du réchauffement de nos centres urbains sur le confort des habitants est l'un des axes forts que la métropole adresse via ces dispositifs simples d'interaction.

A ce titre, notre territoire a expérimenté durant l'été 2023 un protocole de collecte du ressenti de température de la part des habitants dans les quartiers les plus exposés à la chaleur. Grâce au numérique, des agents métropolitains ont pu collecter des informations en continu, sur 11 sites en même temps, pendant plusieurs semaines d'affilée et analyser les résultats en tenant compte de variables aléatoires telles que la météo. Il s'agit d'un dispositif simple et frugal, qui reposait sur un simple déploiement de QR codes au sol lisibles par smartphone et donnant accès à un questionnaire de moins de 3 min. Les résultats obtenus permettent de mesurer l'impact de nos aménagements et services par le véritable ressenti humain. Entièrement répliquable, la méthodologie sera appliquée à d'autres sujets d'intérêt métropolitain.

Pour aller plus loin, Bordeaux Métropole, membre du Think Tank Urban AI, souhaite développer des solutions alternatives pour interagir avec les citoyens directement sur l'espace public. A travers des interfaces sensibles qui appellent à toucher, observer, écouter, sans pour autant passer par un écran connecté, le principe est d'apporter une connaissance contextualisée et localisée aux passants.

**Vous avez chaud dans la ville?**

Scannez un des QRcodes installés sur 11 sites de la métropole pour participer à l'enquête sur le ressenti des températures.

DU 7 AOÛT AU 15 SEPTEMBRE 2023

Liste des sites sur [bordeaux-metropole.fr](http://bordeaux-metropole.fr)

Des entrées à gagner à l'UCPA aqua stadium de Mérignac.

BORDEAUX MÉTROPOLE



# FAIRE COMMUNAUTÉ, ANIMER LES ACTEURS

Dans cette vaste mobilisation métropolitaine pour l'inclusion numérique, la coordination et la mise en synergie des multiples initiatives sont absolument primordiales. Face à un défi d'une telle ampleur, aucun acteur - qu'il soit institutionnel, associatif ou économique - ne peut agir en vase clos.

C'est pourquoi le maître mot, l'activité première qui garantit cette coopération de territoire, est clairement celui de l'animation. Animer les réseaux d'acteurs, favoriser les échanges d'expériences, les convergences de vues et de moyens. Créer ensemble, dans un esprit de co-construction permanente, pour additionner les forces et optimiser les impacts.

Cette animation prend des formes multiples: des temps de rencontres réguliers, des groupes de travail thématiques, des communautés de pratiques en ligne ou en présentiel. Elle passe aussi par une démarche collaborative pour mutualiser ressources et retours terrain. L'objectif: capitaliser sur « ce qui marche », diffuser largement les bonnes pratiques, mais aussi identifier collectivement les zones d'ombres, les angles morts à investir. Bref, constituer un véritable écosystème métropolitain de l'inclusion numérique, riche de sa diversité, où chacun trouve sa place et son utilité au service d'une ambition partagée.

## L'ANIMATION ET LA FORMATION DES ACTEURS LOCAUX

### Faire se rencontrer les acteurs locaux, échanger et se projeter collectivement sur de nouveaux projets

#### • Le Groupe Numérique Inclusif (GNI):

Le Groupe Numérique Inclusif réunit aujourd'hui plus de 160 acteurs des domaines du numérique et du social. Régulièrement, ces acteurs se rassemblent pour des sessions de concertation, de partage d'actualités et de projets en cours, ainsi que de veille thématique. Ces rencontres facilitent la coopération et la connaissance mutuelle des acteurs au sein du même territoire métropolitain.

Cette dynamique du Groupe Numérique Inclusif de Bordeaux Métropole joue un rôle clé dans la coordination opérationnelle des actions d'inclusion numérique.

En 2024, les membres du GNI seront de nouveau réunis et une attention particulière sera portée pour trouver un équilibre dans la représentativité des membres, notamment en essayant d'embarquer davantage de structures de médiation numérique encore trop peu présentes dans ce genre de rencontres.

#### • La coordination des conseillers numériques:

Depuis septembre 2021, Bordeaux Métropole coordonne le réseau des Conseillers numériques sur son territoire grâce à l'attribution d'un poste consacré à cette animation des 48 conseillers numériques. Cette coordination pour ces conseillers numériques ainsi que leurs structures se traduit par des formations, des temps de rencontres, des informations sur les évolutions réglementaires, technologiques et autres, et le soutien dans les démarches.

Cette animation permet aussi d'assurer la cohérence du dispositif et sa conformité à ses buts.

Depuis janvier 2024, des matinées sont organisées tous les 2 mois dans une structure accueillant un poste de conseiller numérique afin de permettre à l'ensemble des personnes de découvrir de nouveaux lieux et de se rencontrer. Pensé comme un fil rouge, ces rencontres sont également l'occasion de faire travailler les conseillers numériques ensemble sur des ateliers clef en main de médiation numérique qui seront ensuite mis en commun et réutilisables par l'ensemble des médiateurs de la métropole bordelaise.

#### • Le réseau ALADDIN

Coordonné par Bordeaux Métropole et la coopérative Médias-Cité, le réseau ALADDIN a rassemblé sur 3 ans un ensemble d'acteurs engagés pour les plus fragiles: personnes sans domicile fixe, personnes sous le seuil de pauvreté, en situation de grande exclusion, allophones, réfugiés, mineurs non accompagnés.

Cette mise en réseau d'acteurs a permis de mieux repérer, orienter et accompagner les publics cibles mais aussi d'augmenter le niveau de service et d'expertise des professionnels grâce aux dynamiques de formation, d'entraide et d'échanges de bonnes pratiques. Les personnes formées dans le cadre du parcours de montée en compétences numériques ALADDIN ont ainsi pu bénéficier d'un accompagnement adapté à leurs besoins et leurs capacités par un réseau professionnel d'entraide et de coopération: écrivains publics, médiateurs, traducteurs, travailleurs sociaux, médiateurs numériques.

Le transfert massif de compétences numérique de base par un réseau d'acteurs de proximité permet aux bénéficiaires d'accéder à des services sur l'ensemble du territoire de la Métropole, mais aussi à des acteurs professionnels de se mobiliser ensemble sous l'égide d'un objectif commun, piloté au niveau du territoire.

#### Focus

##### Une matinée dédiée au réseau ALADDIN pour aller plus loin

Le 13 mars 2024, le réseau ALADDIN a pu se réunir au Centre d'animation Saint Pierre de Bordeaux pour participer à 3 ateliers portant chacun sur les thématiques suivantes:

- Atelier 1: Sobriété numérique avec Thomas Thibault, Designer numérique & écologie, fondateur du collectif BAM et contributeur de Limites numériques
- Atelier 2: Data dans le quotidien avec Audric Gueidan, Médiateur numérique auteur de la BD Datamania, le grand pillage de nos données personnelles
- Atelier 3: Cybersécurité avec Pierre Laborde, Commandant divisionnaire honoraire -référént cybermenaces - Réserviste Police Nationale

Afin de favoriser la mise en pratique et de permettre aux structures partenaires de poursuivre les échanges, de nouvelles rencontres seront organisées.

### Former les acteurs locaux et les accompagner au quotidien

#### • Formation Solidarité Numérique: un programme stable et référent, des échanges productifs

Comme le diagnostic a pu le révéler, la Formation Solidarité Numérique rencontre un vif succès auprès des acteurs du champ social et de la médiation. Pilotée par la DGNSI de Bordeaux Métropole, cette action va donc perdurer durant les prochaines années en maintenant les objectifs suivants:

- Acquérir des compétences numériques de base nécessaires à leur culture personnelle et à l'exercice de leurs fonctions
- Utiliser ces compétences pour autonomiser une partie de la population en situation d'illectronisme
- Créer des synergies entre les acteurs sociaux

Le programme comprend 7 modules de formation (30 heures): les fondamentaux de la culture digitale, les bases de la pédagogie au numérique, la prise en main du matériel informatique, l'usage des appareils mobiles, les services en ligne des administrations, l'écriture publique numérique, l'adaptation à l'illectronisme.

Principalement financé par Bordeaux Métropole, le Conseil Régional et la Préfecture de la Gironde ont également contribué au financement pour différents aspects du projet qui a vocation à fournir une base solide sur les années à venir.

#### Focus

##### Un parcours devenu certifiant

Étant donné la satisfaction des participants à l'issue de la formation, Experteez, en tant qu'organisme certificateur, a déposé la certification « Accompanyer les publics en difficulté avec le numérique (illectronisme) dans leurs démarches en ligne » auprès de France compétences. La certification est enregistrée au répertoire spécifique depuis le 27 mars 2023.

#### • Les ateliers numériques experts (ANEX) pour approfondir ses connaissances et repartir avec des ressources applicables

Parallèlement aux formations Solidarité Numérique, Bordeaux Métropole a mis en place un cycle d'ateliers experts à destination des acteurs de terrain. L'objectif? Outiller ces professionnels et bénévoles pour faire face aux défis numériques émergents et anticiper les nouvelles fractures à venir. Si l'apprentissage des usages de base reste crucial, il est également essentiel d'être en veille permanente sur les enjeux d'actualité: les menaces récentes en cybersécurité, les problématiques soulevées par l'intelligence artificielle, la nécessaire maîtrise des données personnelles... Autant de sujets complexes qui impliquent de former en profondeur les personnes en première ligne. C'est pourquoi ces ateliers thématiques sont co-construits avec des experts reconnus, issus d'entreprises privées, d'associations spécialisées ou d'éta-





blissements d'enseignement supérieur. Ils apportent leurs éclairages sur ces différents champs en constante évolution.

Lors de séances participatives et immersives, les publics participants acquièrent ainsi de nouvelles compétences techniques mais aussi stratégiques. Comment protéger efficacement les données sensibles? Quels sont les enjeux éthiques posés par les intelligences artificielles? Comment accompagner les publics sur ces sujets anxiogènes? En paral-

## L'ANIMATION DES ACTEURS À L'ÉCHELLE COMMUNALE

Les communes jouent un rôle actif dans l'animation de groupes de travail sur l'inclusion numérique, en associant les acteurs de leur territoire. Elles mettent en place des initiatives collaboratives et des groupes de travail qui réunissent divers acteurs locaux, tels que des associations, des établissements scolaires, des entreprises, des bibliothèques et des centres sociaux. Ensemble, ils élaborent des stratégies locales pour promouvoir l'inclusion numérique et échangent des bonnes pratiques. Les communes facilitent ces rencontres en organisant régulièrement des ateliers, des séminaires et des forums de discussion, permettant ainsi à chaque acteur de partager ses expériences et ses idées.

Ainsi, les communes de la métropole bordelaise proposent de plus en plus de groupes de travail autour du sujet de l'inclusion numérique et ce rassemblement d'acteurs permet également de voir se déployer des guides numériques afin de parfaire leur connaissance du territoire.

lèle, ils bénéficient d'un apport en ressources pédagogiques: tutoriels, chartes d'usages types, scénarios d'animations clés en main... De quoi les armer pour ensuite transmettre ces savoirs de manière accessible. Cette montée en compétences des intervenants de première ligne est un levier majeur pour que le territoire métropolitain reste résolument en pointe sur les enjeux numériques de demain, et qui a vocation à être renforcée.

### Focus

#### Une attention systématique à la prise en compte de l'inclusion numérique dans les conventions territoriales globales de la CAF

Les Conventions Territoriales Globales (CTG) sont un dispositif mis en place par la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) en France. Il s'agit d'un outil stratégique partenarial qui a pour objectif d'élaborer le projet de territoire pour le maintien et le développement des services aux familles.

Leur objectif est de renforcer l'efficacité, la cohérence et la coordination des actions en direction des habitants d'un territoire et cela se traduit par des engagements réciproques sur le champ des politiques publiques que la CAF accompagne et financent.

Le projet de territoire doit garantir une offre de services complète et de qualité aux familles, c'est pourquoi tous les champs d'intervention de la CAF peuvent être mobilisés: petite enfance, jeunesse, parentalité, accès aux droits, inclusion numérique, animation de la vie sociale, logement.

25 CTG ont été signées avec les communes de la métropole dont une qui regroupe Ambarès, Ambès, Saint Vincent de Paul et Saint Louis de Montferand.

## RÉUSSIR LE RENDEZ-VOUS DU TERRITOIRE AVEC SES PROCHES AIDANTS NUMÉRIQUES

Pour répondre aux enjeux identifiés dans le diagnostic, les acteurs du territoire ont souhaité approfondir la connaissance du phénomène des aidants. En lien avec l'écosystème de l'inclusion numérique, Bordeaux Métropole a proposé l'observation précise du rôle des proches aidants numériques dans le cadre du projet européen ESPON.

Lauréat de ce programme aux côtés de la ville de Bruxelles, Bordeaux Métropole bénéficiera des travaux de recherche menés au niveau européen. L'étude s'attachera par exemple à identifier le rôle des aidants numériques, leurs compétences, leurs postures et leurs besoins.

Grâce à ces apports, les villes seraient en mesure de comprendre les actions pertinentes, comme le type de soutien dont ces aidants ont besoin (outils, informations centralisées, lobbying, etc.) et comment créer des communautés d'aidants et mieux les soutenir dans leurs rôles, les responsabiliser, favoriser la diffusion des pratiques numériques auprès des populations qui ne les connaissent pas encore, et de créer des politiques agiles pour mobiliser et animer les communautés.

L'aide à un proche est souvent spontanée, ponctuelle ou durable, elle ne signifie nullement que la personne souhaite devenir un bénévole régulier (« je voulais juste aider ma grand-mère à réserver une place... »).

Reconnaître la place des aidants, les outiller, et valoriser cette communauté feront partie des actions auprès de ces

populations qui agissent directement pour l'inclusion numérique de leurs proches.

### Focus

#### Partage de co, le nouveau dispositif d'Emmaüs Connect

En 2023, Emmaüs Connect a lancé son initiative Partage de Co pour faire savoir au plus grand nombre, et notamment aux personnes déjà « connectées », qu'elles peuvent s'approprier la lutte pour la solidarité numérique. Chacun.e peut aider ses proches et même des inconnu.e.s à sortir d'une situation compliquée.

Ainsi, l'opération s'appuie sur un site internet [partagede.co](http://partagede.co) pour encourager un maximum de personnes à l'aise avec le numérique à faire du « Partage de Co » au sens large: **de compétences (tutos à montrer), de connexion (technique de partage de data) et de contacts (cartographie des lieux de médiation numérique).**

Emmaüs Connect veut donc, par cette initiative, **promouvoir l'entraide numérique entre citoyens** et organisera de nouvelles actions publiques courant 2024.

## DES ALIGNEMENTS DE TERRITOIRE

Dans la lutte contre l'exclusion numérique, la multiplicité des initiatives portées par les différents acteurs représente à la fois une force et un défi. Une force par la richesse et la diversité des approches proposées. Mais aussi un défi en termes de cohérence et d'efficacité globale sur le territoire. C'est pourquoi les acteurs, à l'occasion de la création de cette feuille de route, ont quasi unanimement convenu de mettre à profit les temps d'échange déjà mis en place et renforcés suite à la crise COVID pour croiser davantage leurs ressources méthodologiques: référentiels, grilles d'analyse, outils d'évaluation, diagnostics. En d'autres termes, leurs « boîte à outils » respectives pour appréhender les fractures numériques et y remédier. Il s'agit de faire converger ces éléments, chaque fois que cela est possible et pertinent.

En mutualisant ces éléments, les objectifs sont multiples:

- Tout d'abord, **harmoniser les critères d'identification** des publics fragiles.
- **Définir une grille de lecture commune** des niveaux de maîtrise du numérique, des situations de précarité, des besoins prioritaires, des besoins en culture numérique partagée, en information, en création d'une grammaire numérique commune, socle partagé de la communauté

des citoyens de l'Internet. Ceci suppose de mieux se coordonner sur les publics cibles.

- Rendre les offres d'aide plus **compatibles et complémentaires**.
- **Permettre une réelle continuité** dans les parcours d'inclusion, éviter les doublons et faciliter les passerelles entre dispositifs.
- **Optimiser la couverture territoriale** en identifiant les angles morts, les zones d'ombres non traitées par les programmes existants, afin de les combler.
- Enfin, **capitaliser sur les bonnes pratiques** et les modèles d'intervention les plus probants, démontrés comme tels par des outils d'évaluation partagés.

Cette mise en cohérence collective constituera un levier déterminant pour proposer aux habitants des services d'inclusion numérique toujours plus inclusifs, complets et efficaces, quels que soient leur âge, leur situation ou leur lieu de résidence.



- **S'aligner sur les référentiels pour décrire, développer et certifier les compétences numériques: les exemples de DigComp et de PIX**

Le référentiel DigComp (Digital Competence Framework) est un cadre de référence européen visant à définir et à structurer les compétences numériques nécessaires dans notre société actuelle. Il couvre cinq domaines principaux: l'information et la gestion des données, la communication et la collaboration, la création de contenu numérique, la sécurité, et la résolution de problèmes.

La grille de compétences PIX s'inscrit dans ce cadre en offrant une plateforme interactive d'évaluation et de certification des compétences numériques. PIX permet aux utilisateurs de mesurer leurs compétences à travers des tests variés, d'identifier leurs points forts et faibles, et d'obtenir une certification reconnue. Ensemble, DigComp et PIX fournissent une base solide pour développer et reconnaître les compétences numériques indispensables dans la vie professionnelle et personnelle.

### Focus

#### L'utilisation de PIX par France Travail pour détecter et proposer un parcours numérique adapté aux demandeurs d'emploi

Depuis plusieurs mois, les agences France Travail de la métropole bordelaise utilise PIX pour détecter les situations de précarité numérique et permettre à tout demandeur d'emploi de mesurer ses compétences numériques à tout instant de son parcours.

L'objectif est ainsi d'apporter une réponse adaptée aux besoins identifiés en termes de développement des compétences numériques (formation HSP Socle\*, dispositif CLEA\*\*, ateliers pôle emploi) mais aussi d'orienter les publics vers des structures de proximité à même de les accompagner.

A noter également que tous les conseillers numériques bénéficient de PIX Orga qui permet de créer des parcours de positionnement pour les usagers et de suivre leur avancée.

\*HSP (Habilitation de service public) est une offre de formation intégralement financée par la Région à destination des demandeurs d'emploi

\*\*CLEA num est une certification délivrée par Certif Pro\* qui s'appuie sur un référentiel de connaissances et de compétences relatives à l'usage du numérique au sein d'un environnement de travail.

- **Les badges, un outil pour harmoniser et valoriser les parcours d'apprentissage**

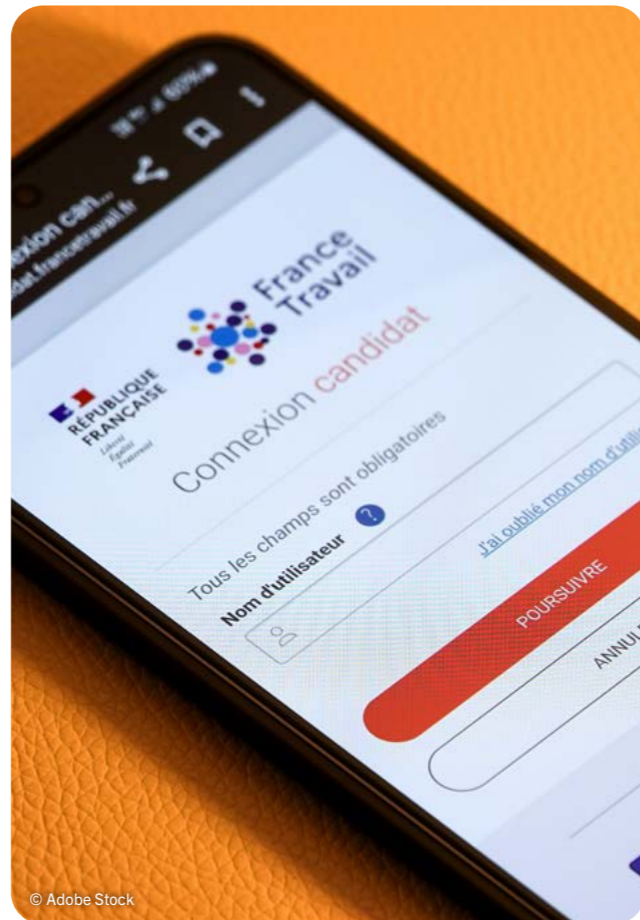
Un Open Badge est une image numérique qui renferme des informations sur une personne, une association ou une entreprise.

Parce que la valeur d'un individu n'est pas uniquement représentée par son cursus universitaire, les Open Badges peuvent être utilisés pour confirmer l'acquisition d'aptitudes ou de compétences mais aussi pour valoriser des connaissances, un savoir-faire, un savoir-être, un engagement particulier, voire une contribution à un projet.

L'utilisation des Open Badges à l'échelle du territoire métropolitain permettrait notamment de susciter un engagement de la part des structures autour d'un objectif commun, gage de réussite (endossement).

Vecteur de communication, l'usage des Open Badges pourra également permettre la création de parcours entre les structures pour que les usagers puissent poursuivre leur montée en compétence et ainsi «gagner» un niveau supplémentaire. Cela correspond donc à l'apprentissage par la gamification.

Certains territoires commencent déjà à expérimenter ce nouvel outil pour rassembler et fédérer les acteurs locaux autour d'un projet commun qui bénéficiera à l'utilisateur autant qu'aux structures émettrices de badges. La métropole bordelaise réfléchit à tester cet outil d'ici les prochaines années.



© Adobe Stock

## UNE AMBITION DE PRODUCTION DE COMMUNS TERRITORIAUX POUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE

Dans le domaine de l'inclusion numérique, il est crucial de développer de vrais « communs » numériques, c'est-à-dire des ressources partagées et librement réutilisables par tous les acteurs, animés, utilisés, transférables. Ceci les distingue de la simple diffusion de bonnes pratiques, et requiert un effort particulier à l'échelle de notre territoire (et au-delà).

En effet, l'enthousiasme suscité par la découverte de bonnes initiatives lors de forums, de conférences et de rencontres s'essouffle rapidement face aux urgences du quotidien, faute d'une véritable dynamique d'échanges pérenne. Et, en particulier pour les acteurs les moins pourvus en moyens d'ingénierie, il est difficile de se livrer à l'effort d'adaptation des bonnes pratiques existantes à leur contexte propre.

C'est là que les « communs » apportent une réelle valeur ajoutée. Il ne s'agit plus seulement de promouvoir des initiatives inspirantes, exemplaires (voire intimidantes) mais bien de les transformer en ressources directement réutilisables, prêtes à l'emploi avec un faible coût d'adaptation. Cela peut prendre diverses formes: des modules de formation certifiés, des tutoriels étape par étape, des guides méthodologiques détaillés, des outils de diagnostic partagés, etc. Bref, des « communs » capitalisables qui outillent concrètement les acteurs de terrain.

Ce travail d'ingénierie nécessaire à la création de tels communs trouve tout son sens dans des projets de coopération pour bénéficier de solutions éprouvées ailleurs, sans avoir à tout réinventer. Il s'agit d'un levier essentiel pour une réelle montée en puissance des politiques d'e-inclusion sur le territoire, et l'engagement collectif pour y parvenir est un élément de cette feuille de route collective.

### Focus

#### L'exemple du Framework «observatoire inégalités»

Quelles pourraient être les principales composantes d'un observatoire européen des inégalités numériques? Dans la logique des communs, les parties prenantes, les décideurs politiques et les chercheurs ont demandé des solutions ciblées, répliquables, guidées par des données probantes transposables sur chaque territoire. La construction d'une grille commune, intégrant tant des aspects méthodologiques que techniques est par exemple un commun identifié pour permettre aux collectivités de partir d'une base pour leurs études locales.

- **Le site numeriquesolidaire.fr pour partager les ressources du territoire à l'échelle locale et nationale**

Numeriquesolidaire.fr est un site web porté par Médias Cité avec le soutien de Bordeaux Métropole lancé en 2020 et dédié à la lutte contre l'exclusion numérique en France. Le site répertorie des initiatives, structures et dispositifs d'accompagnement au numérique, partout en France (ateliers, formations, médiateurs numériques, etc.).

Il met en avant le rôle clé des « aidants numériques », ces bénévoles ou professionnels qui forment et accompagnent les publics éloignés du numérique.

On y trouve plusieurs cartographies permettant de localiser près de chez soi les structures proposant un accompagnement numérique ainsi que des ressources pédagogiques, tutoriels et guides pratiques pour apprendre les usages de base du numérique.

Le site permet également de sensibiliser aux enjeux de l'illectronisme et de la fracture numérique qui touchent encore de nombreux Français, notamment les seniors et les populations précaires. C'est un outil fédérateur pour les acteurs de la médiation numérique en France qui joue un rôle central pour favoriser l'accès de tous les citoyens au numérique, en répertoriant et valorisant les initiatives solidaires sur le terrain.

Bien connu du territoire métropolitain, le site continuera à être animé et alimenté pour valoriser les actions à l'échelle locale et nationale.





- **Le guide des lieux ressources, outil déclinable à l'échelle communale**

Conçu principalement pour les travailleurs sociaux, professionnels des accueils et acteurs de la médiation numérique, il permet de mieux orienter les usagers vers les espaces proposant accompagnement/formation au numérique.

L'objectif est de faciliter la complémentarité entre le monde de l'action sociale et celui de la médiation numérique pour mieux accompagner les usagers en difficulté avec le numérique.

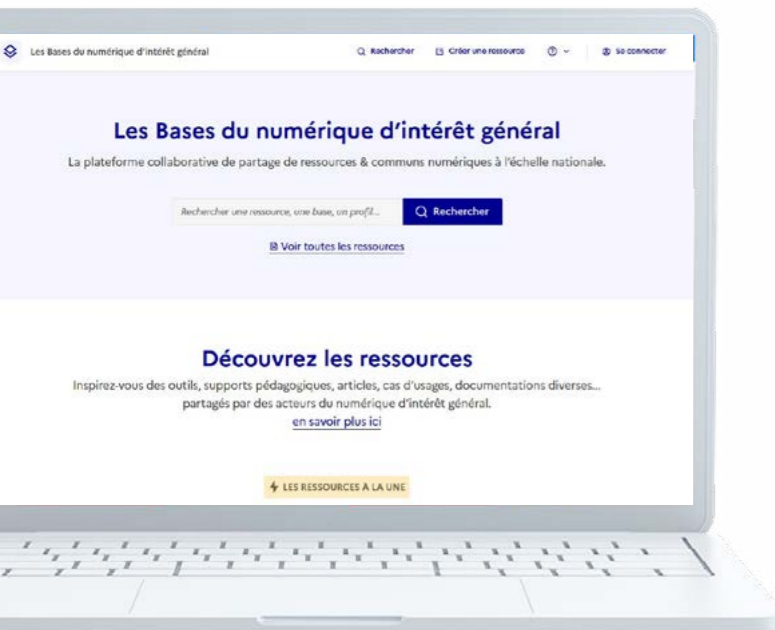
Bien que non destiné au grand public, le guide peut être utilisé par les citoyens à condition de vérifier au préalable la validité des informations auprès des structures.

Il référence une vingtaine de services classés en 4 catégories allant de l'initiation aux usages jusqu'à la création numérique.

Les structures s'auto-évaluent sur leur capacité à proposer ces services selon un système d'étoiles. Une recherche simplifiée des lieux est accessible via un lien vers les données ouvertes de Bordeaux Métropole.

Remis à jour en 2023, sa prochaine évolution est prévue pour l'automne 2025 avec, en parallèle, la mise à jour des données disponibles en opendata.

Par ailleurs, plusieurs communes de la métropole bordelaise se sont saisies de la base afin de décliner le guide à une échelle plus locale, et continuent ce travail. C'est notamment le cas de Lormont, Mérignac, Pessac ou encore Talence.



### Focus

#### Tinkiet: une application collaborative pour combattre l'illectronisme

Dans le cadre de sa politique d'Open Data, Bordeaux Métropole a mis à disposition les données du guide des lieux ressources au plus grand nombre.

C'est ainsi que l'application app.tinkiet.fr s'en est saisie et propose, gratuitement, le recensement de ces structures, associé à un service de géolocalisation. Cette application est conçue pour faciliter l'accès de tous aux services numériques du quotidien. Elle est le fruit d'un travail de co-conception avec des acteurs de l'économie sociale et solidaire et a été éprouvée auprès d'un public éloigné du numérique.

Tinkiet a été conçue pour répondre aux besoins de toutes les personnes éloignées du numérique et/ou en situation d'illectronisme, et propose une navigation simplifiée avec assistance vocale et choix parmi 10 langues, notamment.

- **Les Bases de l'ANCT adaptées aux besoins de la métropole bordelaise**

Les « Bases du numérique d'intérêt général » est une plateforme collaborative de partage de ressources et communs numériques à l'échelle nationale développée par l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires.

L'objectif est de démocratiser l'accès à des ressources qualitatives pour l'acquisition ou le renforcement des savoirs fondamentaux, en s'appuyant sur le numérique comme vecteur d'apprentissage ludique et adapté.

Au printemps 2024, un groupe de travail a été lancé avec la bibliothèque de Bordeaux, la médiathèque de Floirac, ou encore le FabLab Bordeaux Ecole Numérique afin de travailler sur une « Base » dédiée aux ressources de la métropole bordelaise, qui prendra forme en lien avec les autres acteurs locaux.

## UN TERRITOIRE DÉSIREUX DE MIEUX CONNAÎTRE ET DE RENDRE COMPTE

Faire reculer la fracture numérique représente un défi transversal pour l'ensemble des acteurs métropolitains. Et pour y parvenir durablement, une compréhension fine et systémique du phénomène s'impose, comme le propose l'observatoire et les futures études sur la souffrance digitale. Mais l'effet des actions menées est lui aussi un sujet de redevabilité. Ceci implique de se doter d'outils d'évaluation réalistes et sincères pour mesurer l'impact réel des actions entreprises pour réduire ces inégalités. Quantifier les progrès, analyser ce qui fonctionne ou non, réajuster la stratégie en permanence: seule une culture vivante de l'évaluation permettra une allocation optimale des moyens au service de l'inclusion.

En effet, depuis plusieurs années, d'importants moyens humains et financiers sont mobilisés sur le territoire métropolitain pour réduire la fracture numérique. Formations, accompagnements individuels, équipements, création de tiers-lieux... La palette d'actions est riche et les efforts soutenus. Mais au-delà des ressources allouées, une question fondamentale émerge: quel est l'impact réel de ces dispositifs sur le terrain? C'est pourquoi une réflexion de fond est engagée, fédérant l'ensemble des parties prenantes: intervenants de médiation numérique, centres sociaux, opérateurs de formation, travailleurs sociaux, bailleurs sociaux, collectivités... L'enjeu? Définir des indicateurs pertinents pour mesurer finement les progrès accomplis en matière d'inclusion numérique des publics fragiles.

Plutôt que de se cantonner à des données de « moyens » classiques (nombre de bénéficiaires, heures d'ateliers...), l'ambition est d'aller plus loin en évaluant des « produits » concrets: diminution de l'isolement des personnes âgées, facilité nouvelle à effectuer des démarches administratives, accès direct à l'information sur les droits sociaux, amélioration des chances sur le marché de l'emploi, etc.

Des études d'impact qualitatives et quantitatives sont ainsi à l'étude pour mieux cerner les changements induits dans la vie quotidienne. Des exemples de potentiels indicateurs: le pourcentage de recherches d'emploi réussies après une formation, le taux d'utilisation renouvelée des services en ligne après un accompagnement individuel, le niveau d'aisance ressenti lors de démarches en ligne, etc. L'idée est de pouvoir démontrer que derrière chaque euro investi dans des programmes d'e-inclusion, ce sont des trajectoires de vie qui sont transformées, des obstacles qui sont levés. De disposer d'une véritable série d'indicateurs pratiques pour « prouver l'impact » auprès des financeurs mais aussi pour ajuster au mieux les actions en fonction des effets constatés. Une démarche ambitieuse mais indispensable pour donner toute sa puissance à la politique d'inclusion numérique métropolitaine. Et faire de l'accès aux savoirs et aux usages du numérique un réel levier d'émancipation pour tous.





# RAYONNER, PARTAGER, RENCONTRER DES ALLIÉS EN FRANCE ET EN EUROPE

Bordeaux Métropole s'inscrit dans le sillage de la déclaration sur les droits et principes numériques européens qui promeut une transition numérique façonnée par les valeurs européennes. A travers ses fonctions de co-président du Forum Digital du réseau Européen Eurocities (+200 villes, 38 pays 150 millions d'habitants), son rôle de coordinateur du volet

Européen de la Coalition des Villes pour les Droits Numériques (CC4DR, +70 villes dans le monde) et d'animateur des acteurs locaux sur l'inclusion numérique, Bordeaux Métropole fait le lien entre ces divers réseaux et d'autres acteurs comme la Commission Européenne, pour porter la voix des villes sur ces sujets essentiels.

## UNE COHÉRENCE AVEC LA DÉCLARATION SUR LES DROITS ET PRINCIPES NUMÉRIQUES EUROPÉENS

L'action de notre territoire en faveur d'un numérique inclusif a très tôt embarqué une dimension européenne, coopérative et ouverte, qui prend de multiples formes.

D'un point de vue éthique, l'état d'esprit qui anime la communauté, s'inscrit dans l'esprit structurant de la **déclaration sur les droits et principes numériques européens** qui promeut une transition numérique façonnée par les valeurs européennes.

Cette déclaration, signée par les présidents de la Commission, du Parlement européen et du Conseil, est le reflet d'un engagement politique commun de l'Union Européenne (UE) et de ses États membres à promouvoir et à mettre en œuvre les droits et principes dans tous les domaines de la vie numérique. La Commission veille à ce que les citoyens soient habilités à profiter pleinement des possibilités offertes par la décennie numérique.

Les droits et principes numériques européens complètent les droits existants, tels que la protection des données, la vie privée et la charte des droits fondamentaux. Ils s'appuient sur l'expérience du socle européen des droits sociaux et fournissent des orientations à l'UE et aux États membres pour leur transformation numérique. La déclaration guide également les travaux sur le programme politique de la décennie numérique. Pour s'assurer que les objectifs sont atteints, la Commission suit les progrès accomplis à travers un rapport annuel analysant l'avancement de la mise en œuvre des droits et principes numériques, publié en annexe des rapports sur l'état de la décennie numérique.

Bordeaux Métropole est en lien direct avec les rédacteurs de la déclaration des droits et principes numériques euro-

péens ainsi que les rédacteurs du rapport de la décennie numérique. En lien avec ses réseaux de villes Européennes (Eurocities et CC4DR), Bordeaux Métropole centralise des exemples de bonnes pratiques et de mise en application de ces principes, notamment sur le volet concernant l'inclusion numérique.

Les principes de la déclaration s'articulent autour de 6 thèmes:

- 1 Placer les personnes et leurs droits au centre de la transformation numérique
- 2 Soutenir la solidarité et l'inclusion
- 3 Garantir la liberté de choix en ligne
- 4 Favoriser la participation à l'espace public numérique
- 5 Renforcement de la sûreté, de la sécurité et de l'autonomisation des personnes
- 6 Promouvoir la durabilité de l'avenir numérique

A l'occasion de l'édition de AGINUM 2024, l'adhésion à ces principes s'est confirmée une fois de plus, avec une intervention de Philippe Gérard, Conseiller au sein de la Direction générale des réseaux de communication, du contenu et des technologies de la Commission Européenne, et l'un des rédacteurs principaux de cette déclaration.

Son intervention a permis d'expliquer tout l'enjeu de ce document en reprenant sa genèse, ses objectifs et comment il a été construit, et de lancer un cycle de sensibilisation sur les années à venir.

## UNE IMPLICATION DANS LES RÉSEAUX EUROPÉENS ET INTERNATIONAUX

Bordeaux Métropole joue un rôle clé, en porte-parole de son territoire, pour porter la voix des acteurs sur les enjeux numériques essentiels à l'échelle européenne et mondiale. Ce rôle s'articule autour de plusieurs fonctions stratégiques.

Tout d'abord, en tant que co-président du Forum Digital du réseau Eurocities, Bordeaux Métropole est un acteur incontournable dans cette vaste organisation regroupant plus de 200 villes de 38 pays européens, représentant 150 millions d'habitants au total. À ce titre, elle co-anime les réflexions et échanges entre les métropoles sur les politiques numériques à mettre en œuvre.

Mais son influence dépasse les frontières européennes puisqu'elle assure également la coordination du volet européen de la Coalition Internationale des Villes pour les Droits

Numériques (CC4DR). Véritable mouvement rassemblant plus de 70 villes à travers le monde, cette coalition milite pour que le numérique soit un vecteur d'inclusion, d'émancipation citoyenne et de démocratie renforcée.

Sur le plan local, Bordeaux Métropole fédère et anime le lien entre ces réseaux et l'écosystème des acteurs impliqués dans la réduction des inégalités numériques sur son territoire. Elle tisse ainsi un lien essentiel entre les enjeux de proximité et les grands défis internationaux sur ces thématiques.

Riche de cette triple casquette, elle fait office de relais efficace entre ces divers réseaux et des institutions clés comme la Commission Européenne. Son rôle: porter haut et fort les préoccupations, les besoins, les ambitions des villes en matière d'inclusion, d'éthique et de souveraineté numériques.



## DES PROJETS POUR APPRENDRE ET PARTAGER

Grâce au soutien financier de la commission européenne, et à l'occasion d'un partenariat avec la Ville de Bruxelles, Bordeaux Métropole portera sur son territoire la réalisation d'une étude d'inclusion numérique dédiée aux proches-aidants numériques dans le cadre du projet européen ESPON. La question des aidants, et sa compréhension pour la lutte contre la fracture numérique n'est pas du seul ressort de Bordeaux Métropole, mais intéressera toutes les villes et tous les territoires désireux de mieux comprendre cette réalité.

En effet, la criticité du sujet a été partagée par de nombreuses régions ou villes européennes engagées pour l'inclusion numérique de leurs habitants.

Outre son partenariat avec Bruxelles, ce sont 4 villes et capitales européennes qui ont manifesté leur soutien et leur intérêt à bénéficier des résultats de manière anticipée. Ces résultats seront versés à la communauté, afin de mieux lutter mais aussi mieux outiller les acteurs engagés dans la lutte contre toutes les exclusions numériques.



## SE RASSEMBLER POUR FAIRE MASSE, POUR AFFIRMER, POUR TRAVAILLER

### • AGINUM, Agir pour l'inclusion numérique

Depuis 2019, notre territoire organise une manifestation annuelle dédiée à l'inclusion numérique, AGINUM. Chaque année, entre 180 et jusqu'à 300 participants du tissu associatif, d'institutions, d'entreprises, etc. se rassemblent pour partager, échanger et travailler pour faire avancer le sujet de l'inclusion numérique sur notre territoire.

Cette manifestation a pour objectif d'aborder les sujets de l'inclusion numérique au sens large, nourrir la réflexion collective sur ce sujet majeur, fédérer l'écosystème des professionnels de l'action sociale et numérique du territoire métropolitain et mettre en lumière l'engagement des acteurs métropolitains sur toutes les dimensions de cet enjeu.

Cet événement annuel rassemble la communauté des professionnels de la médiation numérique et de l'action sociale qui œuvrent pour l'inclusion numérique sur le territoire de Bordeaux Métropole. A l'occasion de conférences et d'ateliers ponctués de moments conviviaux, les participants peuvent faire le point sur les actions menées sur le territoire et assister à des temps d'échanges avec des experts pour nourrir leur réflexion collective sur le sujet de l'inclusion numérique.

Au fil des ans, cet événement majeur du territoire métropolitain a notamment permis de bénéficier des prises de paroles majeures tels que :

- Cédric O, alors Secrétaire d'Etat chargé de la transition numérique et des communications électroniques,
- Pierre-Louis Rolle, alors Directeur des Programmes Société Numérique et Nouveaux Lieux Nouveaux Liens à l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires,
- Laïa Bonet, Adjointe à la maire de Barcelone, en charge de l'Agenda 2030, de la Transition Digitale et des Relations Internationales
- Salwa Toko, alors présidente du Conseil National du Numérique

AGINUM sera, sur les années à venir, le temps de référence pour donner à nos actions toute leur résonance, et susciter les projets dont le territoire a besoin.

### • Digital Society, Digital Cities: Accueillir des représentants de tous les horizons pour apprendre ensemble

La manifestation DSDC représente bien cet état d'esprit. En octobre 2023, Bordeaux Métropole organisait « Digital Society, Digital Cities » (DSDC), au Palais de la Bourse, à la Mairie de Bordeaux à Darwin... Cette conférence de trois jours est née de la convergence de cinq événements : les journées nationales « Numérique en commun[S] », la réunion politique annuelle de la coalition des villes pour les droits digitaux, le séminaire du groupe de travail inclusion numérique du réseau de villes Européenne Eurocities, les « Assises des Usages Numériques Citoyens » et le « Rendez-vous du territoire ». Durant 3 jours, plus de 2500 participants sont venus à Bordeaux notamment les villes d'Amsterdam, Bruxelles, Helsinki, Londres, Milan, Porto, Reykjavik, Rotterdam, Vienne, Bologne, mais aussi, de l'autre côté de l'Atlantique, Maceio, Niteroi, Portland, Toronto, entre autres. Le Ministre délégué au numérique et des représentants de la commission européenne ont également fait le déplacement.

Digital Society, Digital Cities fut un moment structurant où les pouvoirs locaux ont entamé un dialogue et réaffirmé leur engagement dans les trames d'action définies au niveau Européen et international.

A présent, son écho est travaillé, valorisé, enrichi pour permettre aux sujets liés aux droits digitaux et à l'inclusion de bénéficier à notre territoire, et à ses partenaires.

### • Des rendez-vous réguliers sur la scène internationale

Dans l'esprit de DSDC, chaque année, au mois de novembre, le salon international Smart City Expo World Congress de Barcelone est une grande occasion de porter la voix des acteurs locaux sur l'inclusion numérique et des droits digitaux. Bordeaux Métropole y présente ses actions et initiatives et co-organisera des conférences et interventions avec ses partenaires (CC4DR, Eurocities, la Commission Européenne...).

Deux journées pour les droits digitaux : à partir de 2024, les 10 et 11 décembre deviennent les journées internationales des droits digitaux à l'initiative de CC4DR. Bordeaux Métropole organisera des événements avec des intervenants de premier plan à cette occasion.







Esplanade Charles-de-Gaulle  
33045 Bordeaux cedex

T. 05 56 99 84 84  
[bordeaux-metropole.fr](http://bordeaux-metropole.fr)