

Fiche action n° 1

Intitulé de l'action :

Projet ALADDIN – Montée en compétences du grand public sur les outils numériques de base (messagerie, identité, sécurité)

Description de l'action / objectifs

Contexte

Le numérique constitue un des grands défis contemporains. Progressivement, il transforme nos habitudes, s'impose partout et fait évoluer notre façon de vivre ensemble, de délivrer les services, de favoriser la vie citoyenne, l'emploi, l'éducation, la culture, mais aussi la solidarité et même nos façons d'apprendre ou d'acheter. Les pouvoirs publics ont, dans ce contexte, entamé une transformation digitale désormais très avancée, pour proposer en ligne la plupart de leurs services.

En raison de son caractère incontournable, le numérique est à l'origine de nouvelles inégalités liées à la familiarité, aux compétences numériques, au sentiment de confiance en soi, qui peuvent créer de grandes disparités d'usage entre les personnes, jusqu'à créer une fracture numérique, et priver certains segments de la population d'un accès réel aux services en ligne, aux droits et aux prestations. Cette fracture ne se résorbe pas spontanément avec le temps et une intervention volontariste est requise.

Objectifs

L'objectif de ce projet est d'apporter aux publics fragilisés un bagage utile de compétences et de culture numérique leur permettant d'utiliser les outils et notions numériques de base que sont :

- La messagerie : l'email est la clé pour profiter pleinement d'Internet. Il ne s'agit pas seulement d'avoir une adresse mail, mais de savoir l'utiliser dans les usages du quotidien, identifier les documents joints, savoir où se rendre pour envoyer et relever ses mails si l'on n'est pas équipé...
- La gestion de l'identité : toutes les interactions proposées par les plateformes publiques, marchandes, sociales, éducatives, ... nécessitent de s'identifier. Il s'agira de donner à chaque participant les règles d'une identité suffisante et sécurisée, comme France connect par exemple.
- La sécurité : la compréhension des notions de sécurité est la condition absolue d'utilisation raisonnée d'Internet. Le public doit être formé et conscient des questions qui se posent, et des réponses à apporter, sur la qualité et la sécurisation des mots de passe, sur le stockage de ses données personnelles, ...

L'acquisition de ces savoirs numériques de base n'apportera pas l'ensemble de la solution à toutes les questions d'exclusions numériques mais permettra de poser les fondations d'une meilleure intégration des publics bénéficiaires dans notre société numérique.

L'intérêt du projet a plusieurs fois été souligné par les acteurs de la médiation numérique : l'e-mail reste un des freins quotidiens majeurs à l'utilisation d'internet pour une grande partie des publics cibles.

Périmètre

Dans le cadre de la prévention et de la lutte contre la pauvreté, le projet portera prioritairement sur les personnes fragilisées, précaires, et sur les personnes des Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville (QPPV) de Bordeaux Métropole.

Bien qu'aucune étude récente n'ait pu valider une plus grande fragilité numérique dans ces quartiers, ou chez les personnes en situation de fragilité économique et sociale, la forte proportion de minima sociaux et l'impact reconnu des compétences numériques sur les dispositifs en ligne d'accès aux droits, justifient à eux seuls la détermination de ce périmètre.

Sans chiffre précis sur le nombre de personnes ayant besoin de ce bagage numérique, ni sur la proportion de ceux qui accepteraient de suivre l'accompagnement proposé, l'action ambitionne de porter sur 3 000 personnes.

Au-delà du nombre de personnes formées, l'action devra permettre également de structurer la mise en réseau de deux types d'acteurs locaux :

- d'une part un réseau d'acteurs de la médiation en capacité de former les publics (le réseau des formateurs Aladdin),
- d'autre part un réseau de prescripteurs capables d'identifier et d'orienter les publics en difficultés vers les solutions d'accompagnement proposées (le réseau des prescripteurs Aladdin).

Mise en œuvre

Le projet sera mis en œuvre en s'appuyant sur un réseau d'acteurs locaux de médiation numérique, particulièrement associatifs, que la Métropole s'engage à organiser, à former et à renforcer, et qui seront sélectionnés suite à un appel à partenariat métropolitain. A côté des acteurs locaux de médiation numérique, Bordeaux Métropole s'engage à mobiliser et engager des structures d'appui à l'accompagnement des publics (écrivains publics, formateurs « Français Langue Etrangère ») afin de rendre les formations au numérique accessibles aux publics les plus en difficultés (personnes réfugiées, allophones, ...).

La formation et l'accompagnement de plusieurs centaines de personnes sur une durée estimée à 8h en moyenne représente, sur une année, un effort que les associations de Bordeaux Métropole peuvent, pour la plupart, soutenir dans la mesure où elles seront accompagnées pour cela. La présence sur le territoire métropolitain des conseillers numériques France service pourra probablement y contribuer.

Par ailleurs, pour identifier ces publics, les informer et les orienter vers les structures de médiation numérique, Bordeaux Métropole s'engage à mobiliser et engager des organismes sociaux et d'accueil des publics en difficultés de la métropole. Pour mettre en dynamique ces acteurs dans l'objectif commun d'inclusion numérique des personnes les plus fragiles de la métropole, des actions de coordination, de formation des acteurs et de mise en commun des forces et ressources sont requises, tout au long du déploiement du projet.

Un plan de communication le plus large possible sera mis en œuvre afin d'informer les structures et les populations en difficulté de l'opportunité qui leur est offerte.

Au 2e trimestre 2023, le projet ALADDIN doit particulièrement consolider les dynamiques de filière et de réseaux d'acteurs engagés, nécessaires à la bonne réalisation du projet :

- Un premier réseau de structures de médiation numérique, capables de former les bénéficiaires (il s'agit par exemple d'associations de médiation numérique, écrivains publics, structures publiques comme les médiathèques, etc.). Ce premier réseau est constitué avec plus de 30 lieux engagés dans le dispositif.

- Un second réseau de structures prescriptrices de publics, dont les besoins des personnes accueillies sont avérés mais pour lesquelles le lien avec le numérique est moins évident (il s'agit ici des structures du champ de l'aide sociale, bailleurs sociaux, aide caritative, opérateurs de services publics,).

Les objectifs complémentaires dans le cadre de cet avenant porteront plus particulièrement sur la consolidation de ce second réseau qui nécessite des démarches et des partenariats nouveaux à finaliser. L'appel à contribution des structures locales pourra également proposer aux structures locales associatives du champ social de rejoindre le réseau ALADDIN.

Calendrier (début de l'action et durée)

L'action a débuté au 2^e trimestre 2021, pour une première période d'expérimentation sur la fin d'année 2021. Le déploiement du projet est prévu jusqu'à fin 2024 pour l'atteinte des objectifs à cette échéance.

Coût de l'action et cofinanceurs

Le budget du projet porte principalement sur les actions de formation et d'accompagnement pour les personnes précaires et spécifiques (allophones, réfugiées). Le coût moyen horaire est estimé à 12€/h.

240K€ annuel seront consacrés à ces formations et 60K€ annuel seront liés à la coordination du dispositif et aux formations spécifiques des médiateurs numériques.

Le coût annuel du projet peut donc être estimé à 300K€. L'Etat et la Métropole seront financeurs, à part égale, de cette action.

Pour le renouvellement de cette convention par avenant, les moyens seront prioritairement axés sur la consolidation du réseau d'acteurs et la prescription de publics.

Indicateurs de suivi

1) indicateurs quantitatifs

- Nombre de personnes accompagnées
- Nombre d'heures d'accompagnement

2) indicateurs qualitatifs

- Satisfaction et utilité ressenties
- Suivi de mise en œuvre des compétences acquises sur un groupe échantillonné

Bordeaux Métropole met en place un observatoire des inégalités numériques à qui sera confié, entre autres, le suivi de cette action.