



EXTRAIT DU REGISTRE DES DECISIONS
DE LA COMMISSION PERMANENTE

Commission permanente du **31 mai 2021**

Décision n° **CP-2021-0560**

commission principale : développement économique, numérique, insertion et emploi

commission (s) consultée (s) pour avis :

commune (s) :

objet : Inclusion par le numérique - Réalisation de projets innovants à destination des personnes éloignées du numérique - Individualisation totale d'autorisation de programme

service : Délégation Développement responsable - Direction innovation numérique et systèmes d'information

Rapporteur : Madame la Vice-Présidente Baume

Président : Monsieur Bruno Bernard

Date de convocation de la Commission permanente : mercredi 12 mai 2021

Secrétaire élu : Madame Nathalie Dehan

Affiché le : mardi 1er juin 2021

Présents : M. Bernard, Mmes Baume, Vessiller, M. Payre, Mme Picard, M. Kohlhaas, Mme Geoffroy, M. Van Styvendael, Mme Vacher, M. Artigny, Mme Khelifi, M. Athanaze, Mme Moreira, M. Bagnon, Mme Groperrin, M. Camus, Mme Hemain, M. Longueval, Mme Boffet, M. Blanchard, Mme Petiot, M. Guelpa-Bonaro, Mme Dromain, MM. Ben Itah, Badouard, Mme Brunel Vieira, M. Marion, Mme Runel, M. Debû, Mme Fréty, M. Ray, Mme Benahmed, M. Benzeghiba, Mme Brossaud, M. Boumertit, Mme Dehan, M. Bub, Mme Collin, M. Cochet, Mme Sarselli, M. Gascon, Mme Fautra, M. Vincendet, Mme Pouzergue, M. Charmot, Mme Croizier, M. Bréaud, Mme Nachury, M. Buffet, Mme Crespy, M. Seguin, Mme Corsale, MM. Lassagne, Kimelfeld, Mme Picot, M. Da Passano, Mme Panassier, MM. Kabalo, Grivel, Mme Asti-Lapperrière, M. Vincent, Mme Fournillon, M. Pelaez, Mme Sibeud, M. Geourjon, Mme Frier.

Commission permanente du 31 mai 2021**Décision n° CP-2021-0560**

commission principale : développement économique, numérique, insertion et emploi

objet : **Inclusion par le numérique - Réalisation de projets innovants à destination des personnes éloignées du numérique - Individualisation totale d'autorisation de programme**

service : Délégation Développement responsable - Direction innovation numérique et systèmes d'information

La Commission permanente,

Vu le projet de décision du 10 mai 2021, par lequel monsieur le Président expose ce qui suit :

Le Conseil, par délibération n° 2020-0125 du 27 juillet 2020, a délégué une partie de ses attributions à la Commission permanente, à l'exception de celles visées aux articles L 3631-6, L 3312-1 à L 3312-3 et L 1612-12 à L 1612-15 et L 3633-2 du code général des collectivités territoriales.

L'opération Médiation numérique fait partie de la programmation pluriannuelle des investissements (PPI) 2021-2026 votée par le Conseil de la Métropole le 25 janvier 2021.

I - Contexte

À l'échelle nationale, on estime que 13 millions de Français sont en situation d'illectronisme, c'est-à-dire qu'ils ont peu ou pas d'usages numériques. Ce phénomène a été renforcé par la crise sanitaire qui a mis en lumière cette nécessaire maîtrise des outils numériques pour télétravailler, télé-étudier, accéder aux loisirs ou à la culture, ou simplement garder le contact avec ses proches.

Depuis 2019, la Métropole de Lyon a entrepris de structurer et de développer son action en matière de médiation et d'inclusion numérique pour répondre à cet enjeu majeur et notamment d'accompagner le déploiement de ses services numériques et la dématérialisation de certaines démarches administratives.

Ainsi, un certain nombre d'actions ont d'ores et déjà été engagées comme :

- la construction et l'appui au réseau des acteurs de l'inclusion numérique avec la plateforme Rés'IN pour outiller et favoriser l'interconnaissance entre les professionnels de terrain,
- l'expérimentation du Pass numérique, dispositif de financement innovant, permettant à des publics éloignés du numérique de se former dans des lieux dédiés. L'objectif est d'accompagner 5 000 bénéficiaires sur les 2 ans d'expérimentation du dispositif,
- la formation de 80 agents de la collectivité *via* un outil et une méthode innovante d'apprentissage à distance, se composant de modules courts, appelé *Tinycoaching*, et la certification des agents au référentiel PIX (service public en ligne) dont l'objectif est d'évaluer le niveau de maîtrise des connaissances et de compétences numériques,
- la formation de 10 référents numériques au sein des Maisons de la Métropole (MDM) aux enjeux de la fracture numérique pour le public usager et aux méthodes d'accompagnement.

L'objectif de ces actions étant d'accompagner les usagers les plus en difficulté face à l'utilisation des outils numériques (bénéficiaires du RSA, personnes en recherche d'emploi, jeunes en difficulté sociale et personnes âgées) et d'accompagner les partenaires et les agents de la Métropole dans cette tâche.

II - Objectifs de la Métropole

La participation active de la Métropole aux orientations de l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) et le retour d'expérience acquis, par les échanges avec l'écosystème des acteurs locaux, ont démontré que la Métropole est clairement attendue sur cet enjeu majeur.

Dans ce domaine, une feuille de route stratégique de moyen-long terme a été co-construite par la Métropole et ses partenaires et 12 objectifs prioritaires ont ainsi été retenus :

- soutenir la formation et l'outillage des aidants numériques du territoire (création et mise à disposition d'outils et de ressources),
- enclencher sur tous les territoires le diagnostic des offres et la déclinaison de la stratégie métropolitaine d'inclusion numérique,
- mettre en place et animer le réseau de l'inclusion numérique Res'IN et déployer son offre de services,
- coordonner et renforcer le soutien aux acteurs de la médiation numérique,
- développer l'offre en zone blanche, en permettant l'émergence de lieux ouverts de proximité ou mobiles,
- porter des parcours par public ou thématique,
- assurer l'inclusion numérique des agents métropolitains via des formations et un processus d'accompagnement au changement,
- développer des outils numériques métropolitains inclusifs et responsables,
- suivre et améliorer la qualité et la responsabilité de l'offre d'inclusion numérique,
- faire connaître les offres d'inclusion numérique auprès des publics,
- déployer l'accès aux services multicanaux via téléphone, numérique et physique en MDM,
- diffuser l'approche usager et les méthodes innovantes et expérimentales au service de l'inclusion.

III - Les investissements proposés pour soutenir l'inclusion par le numérique

Une enveloppe de 1 000 000 € en investissement a été fléchée sur cette thématique dans le cadre de la PPI 2021-2026, afin de couvrir 3 typologies de besoin, en réponse à une partie des objectifs exposés ci-dessus.

1° - Le besoin d'interconnaissance, d'échanges de bonnes pratiques et d'information

Il s'agit de financer le développement informatique et l'amélioration en continu de la plateforme Rés'IN permettant la mise en relation et l'outillage des acteurs du territoire à savoir :

- un annuaire et une cartographie qui recensent l'ensemble des lieux de médiation et leurs offres sur le territoire pour permettre l'orientation des publics,
- une bourse d'échanges pour la mutualisation d'équipements, de ressources humaines,
- des actualités pour le partage d'informations (événements, appels à projets),
- des ressources partagées (tutoriels, kits, études),
- un outil d'échanges de bonnes pratiques entre professionnels (tchat, thésaurus, forum),
- la mise en relation de bénéficiaires pour une aide pair-à-pair,
- un agenda contributif et la prise de rendez-vous pour les formations et les accompagnements.

Ce besoin est estimé à 420 000 € TTC (80 000 € en 2021, 150 000 € en 2022, 180 000 € en 2023 et 10 000 € en 2024).

2° - Le besoin d'outillage et de ressources partagées

Ce besoin concerne les agents et les partenaires de la Métropole par le développement de ressources et tutoriels pour l'alimentation de la plateforme Res'IN (par exemple, des outils de diagnostic mutualisés sur le niveau numérique).

Ce besoin est estimé à 100 000 € TTC (soit 20 000 € par an sur 5 ans à partir de 2022).

3° - Le besoin de faciliter l'accès aux droits

Il s'agit, dans ce domaine, de développer les services numériques et projets suivants :

- "mes papiers", service numérique qui vise à simplifier la sauvegarde des documents indispensables de l'usager en l'accompagnant dans le renseignement d'un portefeuille électronique, proposer une organisation facilitée et permettre le partage à des tiers (50 000 € sur 2021 et 2021, soit 100 000 € sur 2 ans),

- "mes aides", projet informatique qui vise à faciliter les demandes d'aides sociales des usagers exclus du numérique et utiliser ces démarches comme sujet de montée en compétences numériques : informer les bénéficiaires de leur éligibilité aux différentes aides sociales de manière automatisée, faciliter la demande de la démarche en ligne en ne demandant que les données non connues, accompagner et rendre autonome le bénéficiaire dans son accès aux droits, simplifier la gestion des pièces justificatives pour toutes autres démarches futures (60 000 € sur 2022 et 2023, soit 120 000 € sur 2 ans),

- "pilote" (mon parcours social), service numérique à destination des usagers des MDM qui permettra aux bénéficiaires d'avoir un suivi de leur situation et de leurs démarches sous forme de tableau de bord et un espace de stockage de documents en lien avec "mes papiers" (50 000 € en 2021, 100 000 € en 2022 et 50 000 € en 2023, soit 200 000 € sur 3 ans),

- "interprétable", service qui vise à améliorer la communication entre un médecin et un patient qui ne parlent pas la même langue, dans le cadre d'un échange médical avec des enfants en bas âge. Cette table accompagne le déroulé de la consultation, le diagnostic et la prescription en mobilisant le langage visuel (dessins, iconographies) comme élément commun de compréhension et de vulgarisation entre les protagonistes (20 000 € en 2021 et 40 000 € en 2022, soit 60 000 € sur 2 ans).

Les actions liées à ce besoin représentent un montant estimé à 480 000 € TTC ;

Vu ledit dossier ;

Où l'avis de sa commission développement économique, numérique, insertion et emploi ;

DECIDE

1° - Approuve le lancement et le financement du projet métropolitain pour l'inclusion par le numérique.

2° - Décide l'individualisation totale de l'autorisation de programme globale P28 - Fonctionnement de l'institution pour un montant de 1 000 000 € en dépenses à la charge du budget principal, répartis selon l'échéancier prévisionnel suivant :

- 200 000 € en dépenses en 2021,
- 420 000 € en dépenses en 2022,
- 310 000 € en dépenses en 2023,
- 30 000 € en dépenses en 2024,
- 20 000 € en dépenses en 2025,
- 20 000 € en dépenses en 2026,

sur l'opération n° 0P28O9296.

Et ont signé les membres présents,
pour extrait conforme.

Reçu au contrôle de légalité le : 1 juin 2021.