

MANIFESTE

AGIR FACE A L'URGENCE DE L'ILLECTRONISME

La diffusion rapide des technologies (intelligence artificielle, robotisation...) et la dématérialisation des échanges, particulièrement pour les services publics, sont aujourd'hui source d'inquiétude et de risque de relégation pour les 13 millions de Français qui sont éloignés du numérique.

Cette situation est alarmante. Elle exige de construire une démarche nationale fondée sur des dispositifs territoriaux ambitieux pour guider vers l'autonomie celles et ceux qui le peuvent, et proposer un accompagnement soutenu pour les plus fragiles.

Le défenseur des droits a alerté récemment sur les craintes de perte de droits ou de non accès à leurs droits que comporte, pour les personnes les plus vulnérables, la méconnaissance du numérique.

Les acteurs de France urbaine et de l'Assemblée des Communautés de France (AdCF) rassemblés au sein des Interconnectés, s'engagent pour répondre à ce nouveau défi sociétal. Animé par un esprit ouvert et de co-construction, ce manifeste est l'expression des convictions que nous souhaitons porter à la connaissance de l'ensemble des parties prenantes dans l'émergence d'une société numérique inclusive, et, au premier chef, des pouvoirs exécutifs et législatifs.

NOS CONVICTIONS

CONVICTION 1

► L'inclusion numérique est l'affaire de tous

Réussir l'inclusion numérique nécessite de s'unir pour construire une réponse territoriale. La politique publique doit déployer des moyens massifs pour l'accompagnement des publics les plus éloignés du numérique. Elle nécessite la mobilisation et la coordination, à différentes échelles territoriales, de tous les acteurs publics et privés.

Les objectifs nationaux d'e-inclusion ne pourront pas se réaliser sans l'appui des collectivités locales. Le rôle de celles-ci est indispensable comme levier de mise en œuvre des dispositifs d'accueil et d'appui aux citoyens.

CONVICTION 2

► Les intercommunalités s'engagent à jouer un rôle sur le terrain

L'enjeu de la pérennité et de la qualité de la démarche d'e-inclusion est d'articuler les différents échelons territoriaux en définissant la responsabilité de chacun dans la mise en œuvre de la stratégie globale. Le principe de subsidiarité permet d'adapter la gouvernance selon la spécificité du territoire.

La commune, comme le quartier dans les grandes villes, est l'échelon de veille, de repérage des problématiques et le siège de déploiement des actions.

L'intercommunalité fédère, coordonne et porte la mise en cohérence des actions et des dispositifs sur son territoire. Dans le cadre de la loi « engagement et proximité » qui rend obligatoire la Conférence des Maires, l'intercommunalité dispose d'un levier fort pour appuyer la volonté politique et mobiliser les maires. Elle a un rôle pluriel à jouer : identifier les acteurs et les bénéficiaires, écrire le plan d'action avec les acteurs locaux, mutualiser les moyens, coordonner l'action avec les acteurs publics et privés.

Le Département, par sa compétence sociale et son rôle en matière de solidarité territoriale, particulièrement en dehors des territoires urbains, peut coordonner le dispositif général ; il appuie sa politique sur des relais locaux comme les CCAS, les CIAS, les intercommunalités et les communes... Sa mission porte sur l'ingénierie, la mise en cohérence, la qualité, l'animation et l'évaluation globale du dispositif.

CONVICTION 3

► Affirmer le droit à un accueil physique pour tous les citoyens

Le maintien de services publics de qualité et le devoir d'équité entre tous les citoyens nécessite un accompagnement personnalisé des publics sur l'ensemble du territoire, tout particulièrement en milieu rural éloigné des services.

La garantie de l'accès aux droits ne peut se concevoir qu'avec la possibilité, pour chacune et chacun, de bénéficier d'un interlocuteur compétent et d'une aide en cas de nécessité.

CONVICTION 4

► Chaque acteur doit prendre ses responsabilités face aux impacts de la dématérialisation selon le principe pollueur/payeur

L'État, avec l'ambition portée par Capdémat 2022, doit accompagner les acteurs de proximité qui doivent prendre en charge les publics fragilisés par la dématérialisation totale des démarches administratives.

Les acteurs privés bénéficient quant à eux du fait qu'une large partie de la population est aujourd'hui à l'aise avec les usages numériques. Au-delà d'une contribution à un enjeu sociétal, cela leur permet de renforcer leurs stratégies numériques dans les échanges avec leurs clients (achat et paiement en ligne, dématérialisation...). Il serait naturel qu'une part des gains produite par cette numérisation

des interactions soit réinvestie dans l'accompagnement solidaire des publics visés par l'e-inclusion. Contribuer au financement des dispositifs structurants tels que les PIMMS ou des dispositifs France Services deviendrait dès lors une piste déterminante.

CONVICTION 5

► Une gouvernance partagée doit se construire entre les acteurs du privé et du public

La stratégie d'e-inclusion doit se construire dans une démarche ouverte à l'échelle locale en co-construction avec toutes les parties prenantes publiques (Etat, organismes sociaux, collectivités...) et privées (associations, fournisseurs de services à la population, porteurs d'innovation ...).

Elle doit prendre appui sur les dispositifs structurants (SCORAN, SDUSN, Hub Numérique Inclusif) et en constituer des déclinaisons locales.

Cette gouvernance doit permettre de mettre en synergie les fonds publics et les ressources privées à tous les niveaux de responsabilités.

CONVICTION 6

► Un plan d'action de long terme qui concerne tous les publics : citoyens et professionnels

Si le traitement de l'illectronisme, avec le soutien aux publics les plus fragiles, doit être notre première priorité, un autre risque ne doit pas être négligé : celui encouru par certains acteurs du monde économique local qui ne maîtrisent pas encore toutes les avancées du numérique.

Dans cette perspective, les dispositifs mis en place doivent être conçus de manière pérenne et s'adresser à tous les publics, citoyens mais aussi professionnels tels que TPE, artisans, agriculteurs, commerçants...

NOS PROPOSITIONS

Afin de répondre aux enjeux de l'inclusion numérique et de construire des politiques publiques à la mesure de l'ampleur de la situation, les territoires proposent d'engager une approche renouvelée de la problématique, en collaboration avec l'État.

Insuffler une mobilisation générale pérenne

► **Recenser et accompagner tous les publics du territoire :** à l'identique des plans canicule ou grands froids, nous proposons de **créer un plan local de lutte contre l'illectronisme**. Ce plan prendrait appui sur les structures de proximité (réseau de CCAS/CIAS, services d'aide à domicile, associations...) pour repérer et capter les laissés pour compte et leur apporter une réponse ciblée (substitution, accompagnement vers l'autonomie, réassurance).

► **Coordonner l'action localement avec une méthodologie partagée :** chaque échelon institutionnel s'engage à prendre part au dispositif afin d'assurer une couverture complète du territoire et garantir une coordination efficace des actions dans un principe de subsidiarité.

Répartir les engagements et les responsabilités du financement des actions

Ces démarches massives et à fort impact doivent être compensées sur les territoires par des financements directs.

► **De la part de l'État :**

- par un dispositif de compensation de charge dans la mesure où l'accès aux services publics est de fait reporté sur les acteurs locaux ;
- par une non indexation des dépenses d'inclusion au budget de fonctionnement des collectivités.

► **De la part des acteurs privés :** dans un état d'esprit où chaque partie prenante assume ses responsabilités, les acteurs qui dématérialisent leurs démarches redistribuent des financements pour les actions d'e-inclusion locales (lieux de médiation, tiers lieux, espace France Services, PIMMS...).

Mettre en place une conférence des financeurs

► **Il est proposé d'instaurer un cadre stable de financement et de gouvernance** pour l'élaboration d'une stratégie territoriale dans le domaine de l'inclusion numérique, s'inspirant des instances qui ont fait leurs preuves depuis la loi du 28 décembre 2015 en matière de prévention de la perte d'autonomie.

► **La conférence des financeurs de l'e-inclusion** aura pour mission de définir un programme coordonné de financement des actions individuelles et collectives d'inclusion numérique. Elle articulera son action avec les Hubs Numériques Inclusifs en cours de déploiement.

NOS PROPOSITIONS

Pour une dématérialisation vertueuse

- ▶ **Il faut s'assurer que la « numérisation des services publics » se traduise par une augmentation de la qualité du service public rendu.**
Les considérations financières ne doivent pas être les seules prises en compte dans la réorganisation des services publics.
- ▶ **Il est nécessaire d'anticiper les effets et de prévenir les risques** par une analyse d'impact mettant en évidence les effets induits sur les acteurs et les publics mais aussi les reports de charges vers les collectivités. Elle devra s'accompagner de mesures adaptées (formation des agents, ergonomie des démarches, site miroir) permettant un déploiement vertueux de la démarche.

Établir un suivi collectif de la politique de lutte contre l'illectronisme

- ▶ **Un plan de suivi de la démarche et des actions engagées** devra être mis en place afin de maintenir l'engagement collectif et, le cas échéant, réadapter les actions.
- ▶ **Il est essentiel que l'État associe les collectivités aux différentes étapes** d'évaluation des dispositifs nationaux qu'il déploie et que les arbitrages puissent être partagés.

Ce manifeste est le fruit d'un travail collectif engagé par les élus territoriaux réunis au sein de la commission numérique de l'AdCF, France urbaine et des Interconnectés. Nous remercions particulièrement les membres de la sous-commission e-inclusion présidée par M. Jacques Oberti, Président du SICOVAL pour leur implication.



www.adcf.org
22 rue Joubert
75009 PARIS
Tél. 01 55 04 89 00



franceurbaine.org
22 rue Joubert
75009 PARIS
Tél. 01 44 39 34 56



www.interconnectes.com
18 rue Tronchet
69006 Lyon
Tél. 04 81 13 11 27