

Extrait du Registre des Délibérations

du Conseil Municipal



SEANCE DU JEUDI 15 SEPTEMBRE 2022

L'an deux mille vingt-deux, le jeudi quinze septembre à 16 h 00 les Membres du Conseil Municipal de la Ville du Mans, sur convocation et ordre du jour adressés et affichés le 9 septembre 2022 sont réunis Salle Forum des Quinconces sous la présidence de M. LE FOLL, Maire.

Sont présents : M. S. LE FOLL, Mme C. POUPINEAU, M. C. COUNIL, Mme S. MOISY, Mme L. HAMONOU-BOIROUX, M. C. PETIT-LASSAY, Mme C. LEROUX, Mme A. BESNARD, M. M. GUIHARD, Mme C. BRULÉ-DELAHAYE, M. N. ARIK, Mme M-A. ROUSSEAU, M. A. AMMAR, M. C. JEAN, Mme A. LARSON, M. E. DIONE, M. G. LE CORRE, Mme M. CABARET, Mme A-M. CHOISNE, Mme P. CHARTON, M. A. EL ARRASSE, M. P. MARIETTE, Mme B. AFFAGARD, Mme M. HUBERT, Mme F. RAMBURE, M. M. LECOSSIER, Mme F. LAGARDE, Mme L. MÉNARD, M. Q. PORTIER, M. N. CHÂRON, M. A. LECHAT, M. T. TOUCHE, M. J. GOUFFÉ, Mme F. PAIN, M. R. BATIOU, Mme I. SÉVÈRE, Mme N. BUCHOT, Mme J. ROUSSEAU, Mme O. BERNY, Mme M. KARAMANLI, M. H. BOURGEOIS, M. O. BIENCOURT, M. O. RUCHAUD, Mme H. LAFORÊT-THIBAUT, Mme I. GARSMEUR.

Absents et représentés : Mme F. BAUDON-BRULÉ, M. Y. CALIPPE, M. C. LACOSTE, M. S. CIGANA, Mme A. BESNARD, Mme R. KAZIEWICZ, M. F. EDOM, Mme P. CHARTON, Mme P. LAUTRU, Mme F. RAMBURE, M. Q. PORTIER, M. L. BU, M. H. BOURGEOIS, M. O. BIENCOURT, M. C. RAVÉ, Mme H. LAFORÊT-THIBAUT, Mme K. FOFANA.

Votes par procuration :

Mme F. BAUDON-BRULÉ a donné pouvoir à Mme L. HAMONOU-BOIROUX

M. Y. CALIPPE a donné pouvoir à Mme C. BRULÉ-DELAHAYE

M. C. LACOSTE a donné pouvoir à Mme M-A. ROUSSEAU

M. S. CIGANA a donné pouvoir à M. C. PETIT-LASSAY

Mme A. BESNARD a donné pouvoir à Mme C. LEROUX après son départ

Mme R. KAZIEWICZ a donné pouvoir à Mme C. POUPINEAU

M. F. EDOM a donné pouvoir à Mme S. MOISY

Mme P. CHARTON a donné pouvoir à Mme F. LAGARDE jusqu'à son arrivée

Mme P. LAUTRU a donné pouvoir à M. E. DIONE

Mme F. RAMBURE a donné pouvoir à M. G. LE CORRE après son départ

M. Q. PORTIER a donné pouvoir à M. N. CHÂRON jusqu'à son arrivée

M. L. BU a donné pouvoir à Mme F. PAIN

M. H. BOURGEOIS a donné pouvoir à Mme O. BERNY jusqu'à son arrivée

M. O. BIENCOURT a donné pouvoir à M. O. RUCHAUD jusqu'à son arrivée
M. C. RAVÉ a donné pouvoir à Mme M. KARAMANLI
Mme H. LAFORÊT-THIBAUT a donné pouvoir à Mme I. GARSMEUR après son départ
Mme K. FOFANA a donné pouvoir à Mme J. ROUSSEAU

M. Edouard DIONE remplit les fonctions de Secrétaire.

Le Procès-Verbal de la séance du 29 juin 2022 est approuvé.

Le Président et le Secrétaire de séance ont signé au Registre après délibération en séance.

Détail du quorum

Délibérations 1 à 2 :

Nombre de conseillers municipaux en exercice	55
Nombre de conseillers municipaux présents	41

Délibérations 3 à 6 :

Nombre de conseillers municipaux en exercice	55
Nombre de conseillers municipaux présents	42

Délibérations 7 à 11 :

Nombre de conseillers municipaux en exercice	55
Nombre de conseillers municipaux présents	44

Délibérations 12 à 18 :

Nombre de conseillers municipaux en exercice	55
Nombre de conseillers municipaux présents	43

Délibérations 19 à 22 :

Nombre de conseillers municipaux en exercice	55
Nombre de conseillers municipaux présents	42

Délibération 23 :

Nombre de conseillers municipaux en exercice	55
Nombre de conseillers municipaux présents	43

Délibérations 24 à 30 :

Nombre de conseillers municipaux en exercice	55
Nombre de conseillers municipaux présents	42

CONSEIL MUNICIPAL

Séance du 15 septembre 2022

12- Inclusion numérique – plan d'action pour 2022 - 2023

DGA Solidarités/Santé

Rapporteur(s) Mme Muriel CABARET

Dans son rapport de février 2022, la Défenseure des droits rappelle que "la transformation numérique des administrations n'est soutenable que si elle est incluse dans une ambition plus large et bien plus exigeante, celle d'une administration parfaitement accessible à tous et toutes et investie de la responsabilité que chacun et chacune ait accès à ses droits."

C'est dans cet esprit que la Ville du Mans et Le Mans Métropole s'engagent dans une politique active d'inclusion numérique en déployant des conseillers numériques sur tout le territoire communautaire, avec des objectifs ambitieux.

Un nouvel environnement de méthodes et d'outils a contraint le service public et particulièrement nos collectivités à s'adapter à une dématérialisation grandissante. Cette évolution n'est soutenable que si elle s'accompagne d'une volonté très forte de maintenir l'égalité d'accès à chacun pour toutes les démarches, en pouvant choisir son mode d'accès, électronique mais aussi physique, téléphonique ou postal.

Des études et analyses alertent sur cette fracture numérique qui fragilisent et éloignent de plus en plus celles et ceux qui ne savent pas ou ne peuvent pas.

L'objet de la présente délibération est de décliner cette volonté politique en plan d'action.

1) *Diagnostic*

La Mission inclusion numérique, récemment créée au sein des services de Le Mans Métropole, a conduit une démarche de diagnostic.

a) **Indice de fragilité numérique.**

La Mednum (Société coopérative d'intérêt collectif) publie une carte compilant 11 statistiques territoriales publiques et en compile un indice permettant d'objectiver les zones où il existe un risque accru d'exclusion numérique (Taux de non-couverture Très Haut Débit ; Taux de pauvreté ; Accès aux bibliothèques ; Accès à des services publics ; Ménages d'une personne ; Ménages monoparentaux ; Taux de chômage ; Part des étrangers ; Dépendance aux prestations sociales ; Part des 65 ans et plus ; Part des pas ou peu diplômés). La granularité la plus fine est au niveau de la commune. Les services ont pu recomposer cet indice au niveau des quartiers de la Ville du Mans. Ainsi, quartier par quartier nous disposons d'une indication sur sa fragilité et la nature de sa fragilité.

Les enseignements de cette carte (cf annexe I) confirment que les quartiers Politique de la Ville font partie des plus fragilisés face à la fracture numérique, mais pas seulement ceux-ci. On distingue par exemple le quartier des Maillets/Isaac qui cumule un taux de pauvreté élevé, une population vieillissante, vivant seule et sans proximité à des services publics d'aide au numérique. Le quartier des Sables d'or aussi présente des caractéristiques de pauvreté qui se cumulent avec un taux de chômage important, de ménages monoparentaux et d'étrangers. Les quartiers ou zones présentant un indice moins fragile sont ceux plus aisés et résidentiels (Tessé, Mission, Vallée St-Blaise, etc..).

Les communes membres les plus fragilisées sont aussi les plus peuplées, ainsi sont repérées Allonnes, Coulaines, mais aussi Arnage, Mulsanne et non loin derrière Ruaudin, Yvré-L'évêque et Sargé-lès-Le-Mans.

b) Inventaire des actions et besoins identifiés par les acteurs

Les conseillers numériques recrutés fin 2021 ont débuté leurs missions par une formation en alternance. Durant leur temps en collectivité, ils se sont déplacés pour rencontrer les acteurs du numérique et les différentes structures susceptibles d'être en lien avec des besoins d'inclusion numérique. Ainsi 77 rendez-vous ont été pris avec les communes membres, des associations, des structures consulaires ou d'Etat, et services de la collectivité. Cette démarche a permis la récolte d'information sur les lieux de médiation numérique. Cette base de données référence les informations essentielles sur les acteurs (coordonnées, type d'actions, horaires, etc...).

Les structures actrices de médiation du numérique, quelles que soient leurs formes, font généralement face à une demande qu'elles sont en incapacité d'honorer seules. Les demandes d'accompagnement peuvent être très variables et correspondent souvent à des prises en charges individuelles, particulièrement coûteuses en ressources humaines. Il est fréquent que les structures évitent la publicité de leurs actions sous peine de ne pas pouvoir faire face à la demande.

Des constats globaux, il ressort que les populations qui génèrent le plus de demandes sont plutôt des femmes âgées de 65 à 75 ans. L'augmentation des usages numériques dans la vie quotidienne (accès à l'information, rendez-vous médicaux, billets de transport, nouveaux modes d'achats, etc...) met une pression sur les personnes désireuses d'autonomie.

Les jeunes et les actifs sont ceux qui semblent focaliser le moins de besoins. Or, il s'avère que si les usages ludiques et de divertissement sont très largement maîtrisés, les usages plus officiels peuvent poser des difficultés.

Les personnes en état de dépendance et ou de précarité sont les plus fragilisées face à la généralisation des usages numériques. C'est aussi vers elles que bon nombre de services et d'associations sont tournés pour offrir des services d'accompagnement. Compte tenu de la typologie sociale et démographique de notre territoire, les besoins sont très nombreux et l'action demande donc beaucoup de ressources.

2) Moyens disponibles

Courant 2021, la collectivité s'est portée candidate pour bénéficier du dispositif national des conseillers numériques France Service. Le 29 octobre, le conseil communautaire a voté le recrutement de 7 conseillers numériques France Service et a autorisé le président à solliciter les subventions associées au dispositif, soit un forfait de 50 000 € par poste de conseiller numérique (350 000 € sur l'ensemble de la période du dispositif – 2 ans minimum, 3 maximum).

L'ANCT organise et finance la formation obligatoire des Conseillers numériques France Service. Elle met à disposition des outils et documents-types pour les structures d'accueil et les Conseillers numériques.

Par redéploiement interne, un cadre de catégorie A coordonne et supervise l'action des Conseillers numériques et, plus largement, met en œuvre notre politique d'inclusion numérique.

3) Proposition de plan d'action

Au regard des constats des moyens déjà existants sur le territoire, de l'analyse des besoins et des missions dévolues au dispositif Conseillers numériques France Service, il apparaît trois grands principes d'actions :

- **Soutenir** l'existant en intervenant dans les structures,
- **Compléter** l'offre en proposant des ateliers,
- **Aller vers** les populations en fragilité et invisibles.

a) Soutenir l'existant en intervenant dans les structures

Afin de garantir ou de renforcer les actions de médiations (individuelles ou collectives) déjà initiées ou jugées pertinentes au regard du public et du territoire cible, il pourra être mis à disposition un ou plusieurs conseillers numériques sur des périodes définies. Une convention fixera les temps et dates de présence et définira le type d'intervention du ou des conseillers numériques.

Le ou les conseillers numériques seront identifiables en tant que tels. La structure organisatrice met ses moyens au service de l'opération de médiation et s'assure de pouvoir générer une activité optimum d'accompagnement au numérique des habitants.

La prestation du ou des conseillers numériques ne peut en aucun cas générer un coût particulier à l'utilisateur bénéficiaire. Elle ne génère pas de facturation auprès de la structure puisque le service à l'utilisateur est le seul et unique objet de la présence du ou des conseillers numériques.

Il appartient à la structure de mettre à disposition les moyens matériels utiles à la médiation, y compris la publicité. Toutefois, la structure pourra faire une demande auprès de la mission Inclusion Numérique pour éventuellement trouver des solutions de mise à disposition de matériel.

b) Compléter l'offre en proposant des ateliers

La diversité des compétences de l'équipe des conseillers numériques de Le Mans Métropole nous permet de créer un catalogue large d'ateliers à destination des usagers. Chaque atelier fera l'objet d'une fiche détaillant les objectifs, les prérequis, les moyens indispensables, les nombres minimum et maximum de participants, et une présentation sommaire du contenu.

Une structure publique ou associative conventionnée du territoire pourra formuler une demande auprès de l'autorité pour faire animer un atelier sous sa responsabilité. Les dates seront fixées selon les capacités d'accueil de la structure et en fonction des priorités et du plan de charge des conseillers numériques.

L'organisation des moyens indispensables à la réalisation de l'atelier (décrits dans la fiche de l'atelier) appartiendra à la structure demandeuse. De même, tous les aspects relatifs à la communication et aux inscriptions seront à la charge de la structure organisatrice.

Le ou les conseillers numériques seront identifiables en tant que tels. La participation aux ateliers ne doit en aucun cas générer de coût supplémentaire aux usagers bénéficiaires. De même, l'intervention du conseiller numérique n'occasionne pas de facturation, dès lors que le cahier des charges est respecté.

c) Aller vers les populations en fragilité et invisibles

La convention signée par la collectivité pour le dispositif des conseillers numériques comporte une incitation à des actions « hors les murs ». En effet, la plupart des actions de médiations nécessitent une démarche volontaire de l'utilisateur (permanence, ateliers, ...). Or, les personnes les plus en besoin ne sont pas nécessairement les plus à même de faire spontanément la démarche. L'estime de soi, la confiance, la mobilité sont autant de freins qui rendent les personnes vulnérables difficiles d'approche.

Une solution de bureau mobile (fourgon aménagé) est envisagée pour tenir des permanences de médiations individuelles au plus près des besoins (bas d'immeubles, lieux de vie, en milieu rural, marchés, évènementiels, etc...).

La capacité à briser ces barrières et à capter « les invisibles » demande un travail de fond, demande beaucoup de temps et des compétences spécifiques.

Les travailleurs sociaux et de proximité qui œuvrent dans nos territoires détectent les urgences sociales et les besoins fondamentaux des personnes fragiles et ne sont pas toujours en mesure de pouvoir proposer des solutions adaptées aux situations spécifiques.

Les conseillers numériques pourront intervenir sur l'interpellation des travailleurs sociaux et de proximité. Le premier rendez-vous sera nécessairement accompagné du travailleur social ou de proximité dans l'objectif de prolonger la relation de confiance établie.

L'objectif du conseiller numérique sera de répondre au plus urgent et de diriger la personne aidée vers un accompagnement le plus adapté possible.

4- Evaluation et ajustements

Les conseillers numériques ont l'obligation d'établir un rapport chaque jour de leurs interventions sur une plateforme qui leur est dédiée.

Chaque mois, il sera possible d'extraire ces données. Elles mesureront statistiquement le nombre de personnes accompagnées, le nombre d'ateliers réalisés, le nombre d'accompagnements individuels, les thèmes d'accompagnement (cf annexe II).

Un comité de pilotage se réunira régulièrement pour examiner ces statistiques et prendre la mesure de l'action des conseillers numériques sur le territoire. Il permettra au besoin de fixer de nouveaux objectifs et de réajuster les nécessités d'actions. Un premier bilan de ces actions pourrait être présenté à notre assemblée mi-2023.

L'ASSEMBLEE A PRIS ACTE DE L'INFORMATION

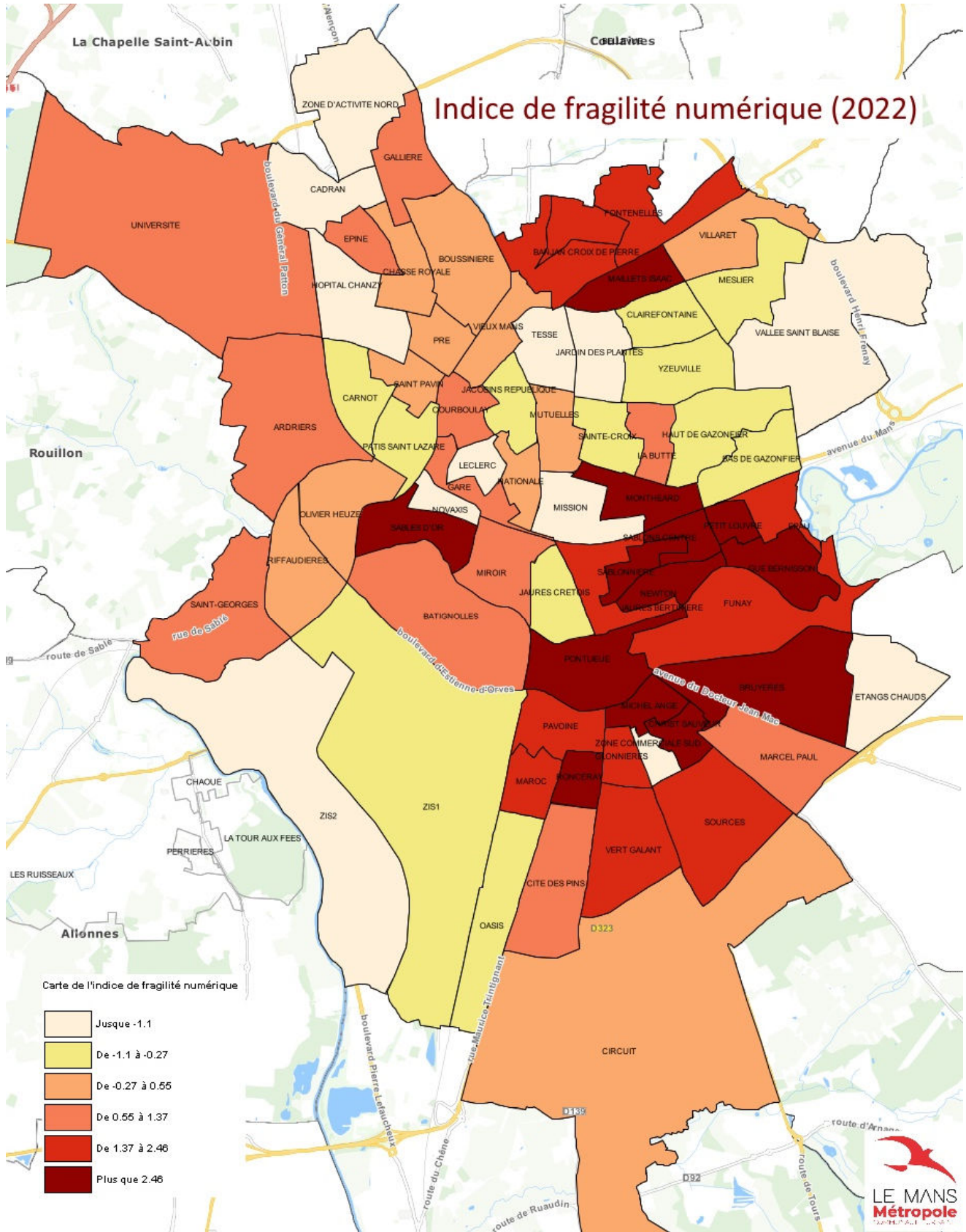


N° d'identification : lmc1DEL226611H1

Affichage le 23 septembre 2022

Délibération exécutoire le 23 septembre 2022

Annexe 1 – Indice de fragilité numérique



Annexe 1 – Indice de fragilité numérique

Indice de fragilité numérique par quartier LE MANS (IRIS)					
		EPAU	1,64	YZEUVILLE	-0,27
		GARE	1,36	JACOBINS REPUBLIQUE	-0,27
		MARCEL PAUL	1,36	JAURES CRETOIS	-0,27
CHRIST SAUVEUR	4,36	MIROIR	1,36	OASIS	-0,27
BRUYERES	4,36	ARDRIERS	1,36	HAUT DE GAZONFIER	-0,55
NEWTON	4,36	EPINE	1,09	BAS DE GAZONFIER	-0,55
SABLONNIERE	4,09	SAINT-GEORGES	1,09	ZIS1	-0,55
SABLONS CENTRE	4,09	CITE DES PINS	1,09	CARNOT	-0,82
MICHEL ANGE	3,82	LA BUTTE	0,82	PATIS SAINT LAZARE	-0,82
GUE BERNISSON	3,27	COURBOULAY	0,82	MESLIER	-1,09
MONTHEARD	3	GALLIERE	0,82	LECLERC	-1,36
MAILLETS ISAAC	3	BATIGNOLLES	0,82	ZIS2	-1,36
PONTLIEUE	3	UNIVERSITE	0,82	TESSE	-1,64
RONCERAY	3	VIEUX MANS	0,55	VALLEE SAINT BLAISE	-1,64
SABLES D'OR	2,73	RIFFAUDIERES	0,55	JARDIN DES PLANTES	-1,91
PETIT LOUVRE	2,73	CHASSE ROYALE	0,55	HOPITAL CHANZY	-1,91
BELLEVUE	2,45	VILLARET	0,55	CADRAN	-2,18
GLONNIERES	2,45	NATIONALE	0,27	MISSION	-2,18
MAROC	2,45	MUTUELLES	0	NOVAXIS	-2,45
VERT GALANT	2,18	OLIVIER HEUZE	0	ZONE D'ACTIVITE NORD	-4,36
FUNAY	2,18	SAINT PAVIN	0	ETANGS CHAUDS	-6,55
JAURES BERTINIERE	2,18	PRE	0	ZONE COMMERCIALE SUD	-7,64
PAVOINE	2,18	BOUSSINIERE	0		
SOURCES	1,91	CIRCUIT	0		
BANJAN CROIX DE PIERRE	1,64	SAINTE-CROIX	-0,27		
FONTENELLES	1,64	CLAIREFONTAINE	-0,27		

Indice de Fragilité par commune de Le Mans Métropole			
		ROUILLON	-1,81
		CHAMPAGNE	-2,12
		CHAUFOR-NOTRE-DAME	-2,12
COULAINES	4,84	SAINT-GEORGES-DU-BOIS	-2,12
ALLONNES	3,93	LA MILESSÉ	-2,42
LE MANS	2,72	SAINT-SATURNIN	-2,42
ARNAGE	0,60	FAY	-3,03
MULSANNE	0,00	TRANGE	-3,03
YVRE-L'EVEQUE	-1,21	PRUILLE-LE-CHETIF	-3,33
SARGE-LES-LE-MANS	-1,21	AIGNE	-3,63
RUAUDIN	-1,21		
LA CHAPELLE SAINT-AUBIN	-1,51		



Vu pour être annexé à la délibération n°12
du Conseil Municipal du 15 septembre 2022

Pour la Directrice Générale empêchée
l'Agent du Service des Assemblées
et de la Réglementation

Annexe 2

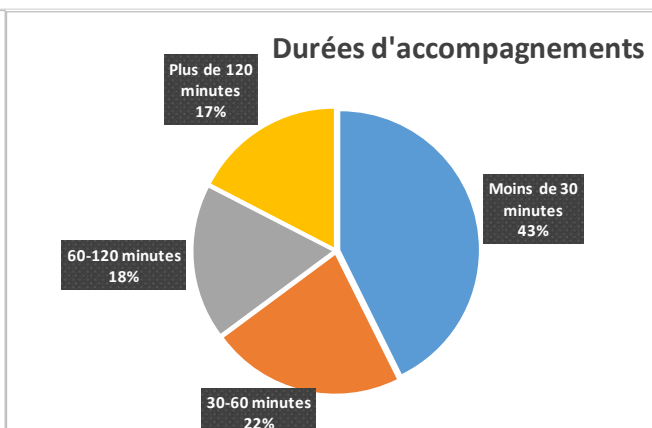
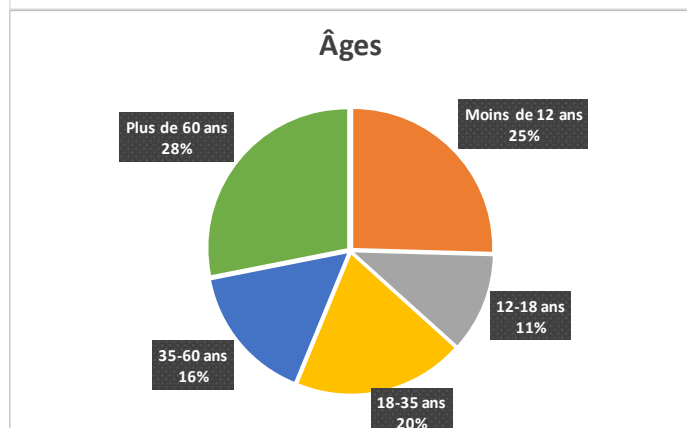
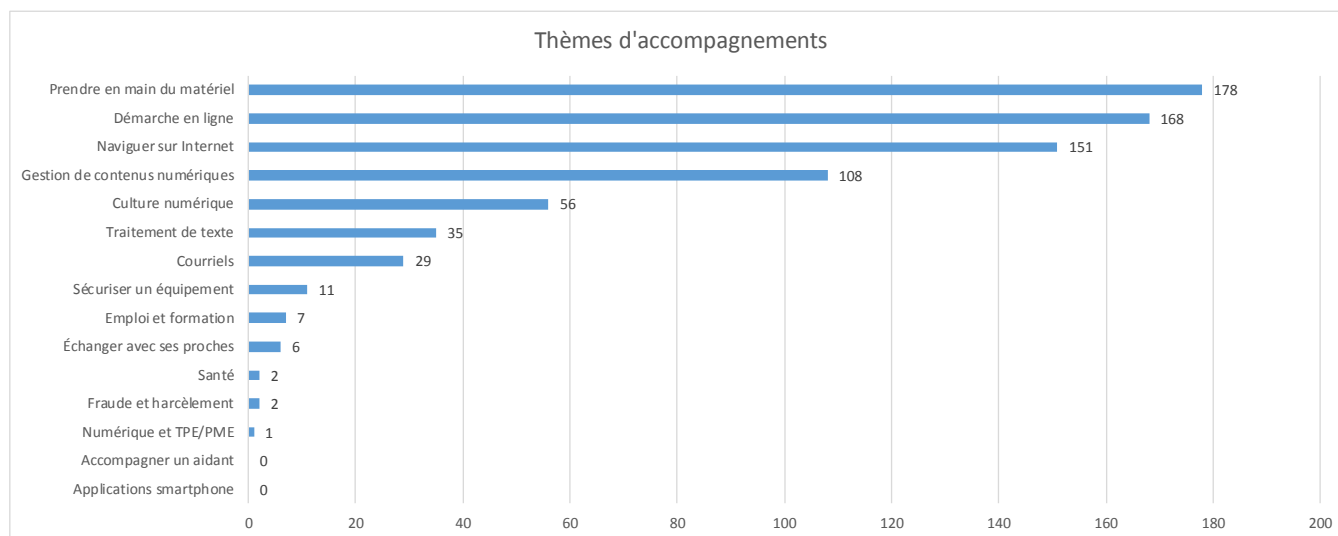
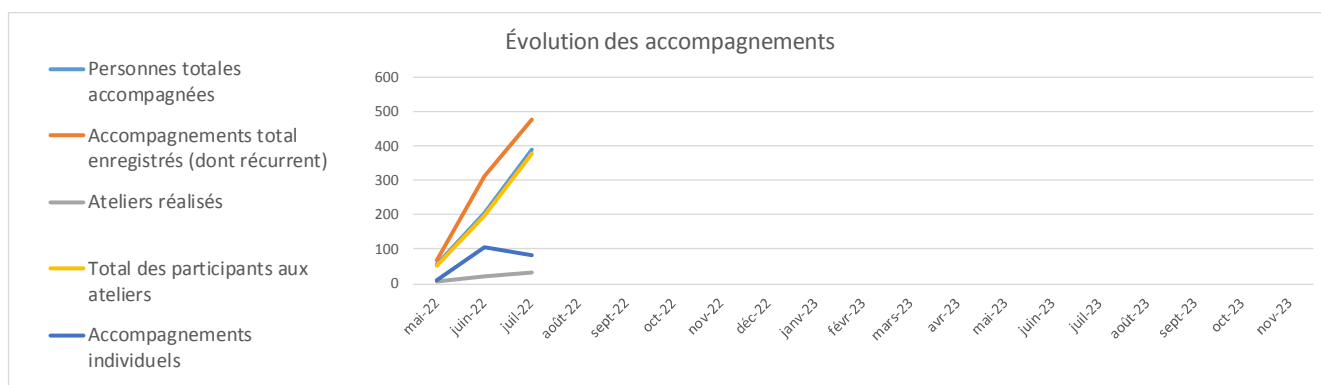


Statistiques

Conseillers numériques Le Mans Métropole



	Total depuis mai 2022	Moyenne par mois	mai-22	juin-22	juil-22
Personnes totales accompagnées	650	217	57	205	388
Accompagnements total enregistrés (dont récurrent)	859	286	68	313	478
Ateliers réalisés	62	21	6	22	34
Total des participants aux ateliers	628	209	52	197	379
Accompagnements individuels	195	65	8	104	83
Demandes ponctuelles	36	12	8	12	16



Vu pour être annexé à la délibération n°12
 du Conseil Municipal du 15 septembre 2022
 Pour la Directrice Générale empêchée
 l'Agent du Service des Assemblées
 et de la Réglementation