

Numérique en Commun[s] Metz 2023

FICHES PLENIERES

Accueil.....	2
Discours introductifs	3
Interview croisée Cnum et ANCT.....	4
Présentation de PC Solidaire	5
Interview croisée Danemark / Luxembourg / France	6
Logistique.....	12

Accueil

Timing : 8h30 à 9h00

Salle : Wolking Ghost Hall

Nombre de places : devant le bar en fond de salle et mange debout

Contenu :

Service du protocole prévoit percolateurs avec café + jus d'orange + viennoiseries pour l'accueil le matin de 8h30 à 9h00.

Ensuite les percolateurs et viennoiseries sont laissés en place jusqu'après la pause de mi-matinée.

Accueil et orientation des personnes :

Les Conseillers Numériques Ville de Metz OK pour Coup de main au Protocole pour accueil.

Participants :

Service du protocole + 3 Conseillers Numériques pour accueillir et diriger vers café.

Matériel :

Bar du fond de salle + frigo + manges debout

Discours introductifs

Timing : 9h00 à 9h45 (démarrage à 19h15 possible si l'installation prend un peu de temps)

Salle : Wolking Ghost Hall

Nombre de places : 200 chaises (100 en réserve si trop juste)

Contenu :

Introduction du Maître de Cérémonie : Frédéric SCHNUR

Mot d'accueil et présentation du lieu, vidéo de quelques minutes : Jean-Pierre BURGER

Discours d'introduction : Jacqueline SCHNEIDER + Vidéo rétrospective (sans le son, images en N&B)
A l'écoute des demandes précédentes et dans la continuité de l'année dernière : éléments de rétrospective rapidement abordés puis introduction de la journée (plénières + ateliers + stands découverte + témoignages)

Discours d'introduction : Pierre-Louis ROLLE pour l'ANCT

Participants :

Les intervenants sont sur la scène sur laquelle sont installés quelques fauteuils et un pupitre
Frédéric SCHNUR
Jean-Pierre BURGER
Jacqueline SCHNEIDER
Pierre-Louis ROLLE

Matériel :

Fauteuils, pupitre, micro,

Vidéos (BLIDA + Maire + rétrospective photos pour accompagner Jacqueline)

Eventuellement une vidéo du MAIRE pour diffuser en introduction

Interview croisée Cnum et ANCT

Timing : 9h45 à 10h30

Salle : Wolking Ghost Hall

Nombre de places : 200 chaises (100 en réserve si trop juste)

Contenu :

Le Conseil national du numérique :

Présentation d'« itinéraires numériques », de ce qu'il a été observé sur le terrain, de ce qui émane des initiatives locales, des différents niveaux de maturité que vous avez pu observer et du « temps du débat »

ANCT :

Présentation des engagements et l'opérationnalisation de la feuille de route 2023-2027 « France Numérique Ensemble » mise en œuvre par le Programme Société Numérique.

Participants :

Jean-Baptiste MANENTI (Cnum)

Louis MAGNES (Cnum)

Julia HERRIOT (Programme Société Numérique de l'ANCT)

Les intervenants sont sur la scène sur laquelle sont installés quelques fauteuils et un pupitre

Matériel :

Fauteuils, pupitre, micro,

Présentation vidéo

Echanges avec Cnum et ANCT le 12 juillet avec Cnum et ANCT : OK

Sur votre intervention « Cnum et ANCT » vous avez carte blanche pour présenter :

- ✓ *Vos observations sur le terrain, ce qui émane des initiatives locales, les différents niveaux de maturité que vous avez pu observer et le « temps du débat.*
- ✓ *La feuille de route 2023-2027 « France Numérique Ensemble »*

Elle est planifiée de 9h45 à 10h30, la scène sera en configuration table ronde (des fauteuils, une table basse, un pupitre, un grand écran).

Si vous avez des visuels prévus, ils pourront être projetés lors de l'intervention, dans ce cas, il faudrait me les faire parvenir pour mi-septembre (même version non finalisée). Sinon je prévois d'afficher les noms et fonctions des intervenants, me les faire parvenir dès que possible.

Présentation de PC Solidaire

Timing : 10h30 à 10h45

Salle : Wolking Ghost Hall

Nombre de places : 200 chaises (100 en réserve si trop juste)

Contenu :

Présentation de l'association PC-SOLIDAIRE, soutenue par la Ville de Metz et de ses actions sur la métropole.

Informations récentes : Agrément Entreprise Solidaire d'Utilité Sociale et Conventionnement avec l'Eurométropole pour reconditionner le matériel informatique de la Ville de Metz et de la Métropole

Les intervenants sont sur la scène sur laquelle sont installés quelques fauteuils et un pupitre :

Eric MUTSCHLER
Martial MORVAN

Matériel :

Fauteuils, pupitre, micro,

Présentation vidéo

Question relancée par F.SCHNUR, si pas abordé par PC Solidaire :

« Concrètement, comment une association fait-elle pour vous contacter ? Comment une personne en fragilité numérique peut-elle bénéficier du matériel reconditionné que vous mettez à disposition ? »

Pause-café – Jusqu'à 11h00

Interview croisée Danemark / Luxembourg / France

Timing : 11h00 à 12h00 (jusqu'à 12h15 si nécessaire)

Salle : Wolking Ghost Hall

Nombre de places : 200 chaises (100 en réserve)

Contenu :

Présentation croisée de l'approche sur l'inclusion numérique du Danemark, du Luxembourg, de la France.

Organisation : Afin d'être très concret dans les approches, les 3 questions précises suivantes seront posées, et chacun y répond avec les éléments concernant son pays.

PREAMBULE : Comment décririez-vous en quelques mots et quelques chiffres l'organisation territoriale de votre pays ?

Eléments de réponse France :

- ✓ Etat français : 67,75 millions d'habitants
- ✓ 13 régions en métropole et 5 en outremer
- ✓ 96 départements en métropole et 5 en outremer et 7 autres territoires ultramarin
- ✓ 1254 EPCI
- ✓ 35.000 communes regroupées (40 % des communes d'Europe) avec une population moyenne de 1800 personnes contre 5500 en Europe
- ✓ Compétences partagées entre toutes ces strates + agence = « millefeuille territorial »

Eléments de réponse Danemark :

- ✓ Etat danois : 5,9 millions d'habitants
- ✓ 5 régions + les îles Féroé et le Groenland
- ✓ 98 communes au total avec une population moyenne de 56.000 habitants

Eléments de réponse Luxembourg :

- ✓ Etat luxembourgeois : 0,661 million d'habitants
- ✓ 12 cantons
- ✓ 100 communes (dont le Maire représente la Commune et l'Etat) avec une population moyenne de 6800 habitants.

QUESTION 1 : Quels sont les événements majeurs qui sous-tendent le développement actuel de la politique d'inclusion numérique de votre pays ?

Eléments de réponse France :

- ✓ Objectif initial de 250 démarches les plus utilisées par les français dématérialisées le 1er janvier 2022.
- ✓ 13 millions de français en difficulté avec le numérique, évolution croissante
- ✓ Volonté étatique : « France numérique ensemble » pour faire suite à la « Stratégie Nationale

pour un Numérique Inclusif »

- ✓ Le baromètre du numérique édité par le CREDOC¹ : 48% des français éprouvent au moins un frein qui les empêche d'utiliser pleinement les outils numériques et internet (13 points de plus qu'il y a 2 ans !)

Eléments de réponse Luxembourg :

- ✓ Peu de personnes complètement exclues mais un tiers des utilisateurs sont considérés comme faibles utilisateurs qui ont des problèmes avec le numérique.
- ✓ Étude quantitative et qualitative sur l'impact des évolutions digitales récentes sur les populations réticentes du numérique commanditée en 2022 :
<https://digital.gouvernement.lu/fr/actualites.gouvernement%2Bfr%2Bactualites%2Btoutes-actualites%2Bcommuniques%2B2023%2B05-mai%2B12-digitalisation-liser.html>
- ✓ Volonté étatique :
 - Un ministère de la Digitalisation avec 4 axes stratégiques dont un des axes traite directement de l'inclusion numérique.
 - Quand ? Créé fin 2018, pour une approche globale de la digitalisation.
 - Moyens ? Il regroupe 35 personnes auxquelles il faut ajouter les personnes des autres ministères qui sont concernées par le sujet et qui peuvent être nombreuses (Finances, Techno et Défense...)
 - Un groupe de travail interministériel a été créé en 2019 afin d'analyser de manière transversale tous les aspects de l'inclusion numérique et d'initier des actions pour répondre aux besoins identifiés. Ce groupe de travail est coordonné par le ministère de la Digitalisation et rassemble des représentants de 19 ministères. Il se réunit à un rythme trimestriel pour des échanges autour de l'inclusion numérique au Luxembourg.
 - De plus un haut comité associant la société civile et le secteur privé a été créé pour traiter des questions du numérique.
 - Un plan d'action national d'inclusion numérique :
<https://digital.gouvernement.lu/fr/publications/document-de-referance/panin-2021.html>
- ✓ Quelques chiffres clés ?
- ✓ Peut-on observer une distinction sur la fracture numérique entre vie personnelle et vie professionnelle ?
- ✓ Observe-t-on différents profils, ou des tranches d'âges de personnes en difficultés ?

Eléments de réponse Danemark :

- ✓ Le Danemark a donné aux municipalités un cadre juridique solide en matière de gouvernance pour les encourager à coopérer et aux entreprises de service pour les encourager à l'interopérabilité.
- ✓ Le constat de près de 20 % de personnes en difficulté avec le numérique
- ✓ La data et le numérique sont identifiés comme un enjeu politique (1 ministère dédié)
- ✓ Un numéro d'identification unique pour chaque personne, dès sa naissance, existe au Danemark depuis les années 50, la transposition de l'identification numérique a été ainsi facilitée.
- ✓ Le ministère de la digitalisation est en place depuis 1 an mais une agence gouvernementale existait auparavant.

¹ CREDOC : Centre de recherche pour l'observation et les conditions de vie. Le baromètre du numérique établi tous les 2 ans.

QUESTION 2 : Quels sont les parcours types d'une personne en difficulté avec le numérique ?

Eléments de réponse France :

- ✓ Repérage et diagnostic
- ✓ Orientation vers procédure d'urgence ou accompagnement vers l'autonomie
- ✓ Richesse du milieu associatifs mais aussi difficulté de connaissance des partenaires
- ✓ (pas de guichet unique)
- ✓ Gouvernance complexe car beaucoup d'acteurs

Eléments de réponse Luxembourg :

- ✓ Logique de guichet unique → plans de mettre en place plus de guichets à travers le Grand-Duché
- ✓ Diagnostic et accompagnement par le milieu associatif, mais aussi difficulté de connaissance des partenaires et acteurs en inclusion numérique
- ✓ Orientation vers procédure d'urgence ou accompagnement vers l'autonomie
- ✓ Comme cela fonctionne-t-il, comment le public est-il embarqué dans la démarche ? Le milieu associatif travaillait déjà avant 2018 sur l'accompagnement digital. Les grands acteurs associatifs sont bien implantés auprès des différents publics. Le gouvernement soutien et coordonne les actions au moyen d'Appels à Projets par exemple.

Eléments de réponse Danemark :

- ✓ Tout citoyen a une identité numérique
- ✓ Une grande confiance en l'administration
- ✓ Des initiatives « 2go » tels que drive in, agents à vélo pour aller rencontrer les usagers
- ✓ "Den Digitale Hotline" partagée par 40 municipalités
- ✓ Le lobbying des associations civiles qui aident les citoyens est important.
- ✓ Les initiatives de citoyens qui aident les autres citoyens sont soutenues.
- ✓ La notion de service au citoyen est présente partout (ex dans les bibliothèques) et pas que dans les mairies qui ont une faible amplitude horaire d'ouverture au public.
- ✓ Difficulté observée chez les plus jeunes sur des e-service qui ne sont pas accessibles sur smartphone et chez les plus âgés qui privilégie l'usage de la tablette.

QUESTION 3 : Quelles pistes mise en œuvre en 2023 pour réduire la fracture numérique ?

Eléments de réponse France :

- ✓ Reconstitution des conseillers numériques
- ✓ Plus grande intégration dans le tissu associatif local pour se rapprocher de tous les publics
- ✓ Structuration en cours de la gouvernance avec articulation National/Local
- ✓ Evolution vers une citoyenneté numérique (nécessitera ressources et moyens), pourra d'ailleurs faire l'objet du thème de l'année prochaine, avec une vision encore plus européenne.
- ✓ Avec l'enjeu de s'assurer d'une représentativité pour couvrir l'exhaustivité des difficultés rencontrées.

Eléments de réponse Luxembourg :

- ✓ Mise en place d'un mandat numérique pour les démarches administratives en ligne
- ✓ Forum interdisciplinaire sur l'inclusion numérique
- ✓ Promotion du langage facile

- ✓ Mise à disposition de formations en compétences numériques
- ✓ Appel à projet annuel pour le financement de projets-pilotes favorisant l'inclusion numérique
- ✓ Formation sur l'inclusion numérique et l'accompagnement social pour les travailleurs en contact avec les personnes vulnérables au numérique. *Hors éducation nationale, un centre agréé pour la formation des plus de 60 ans, les supports sont par ailleurs accessibles à tous.*
- ✓ Démarches dématérialisées sur la plateforme MyGuichet + fiches descriptives en *Leichte Sprache* et FALC + Assistant MyGuichet
- ✓ Tutoriaux + Mandat numérique pour les personnes vraiment en rupture.
- ✓ Un plan d'action national avec 3 leviers stratégiques. Ces leviers regroupent un ensemble de 40 initiatives concrètes, e.a. une journée nationale de l'inclusion numérique : <https://digital.gouvernement.lu/fr/dossiers/2022/initiatives-inclusion-numerique.html>
- ✓ La progression va vers la consolidation des actions et la coordination avec la société civile. La crise Covid a mis en évidence l'importance du numérique et la nécessité de maintenir une dimension humaine.

Eléments de réponse Danemark :

- ✓ Un portefeuille de projets (30 projets sur les 5 prochaines années) dont les municipalités sont garantes.
- ✓ Des initiatives pour encourager : un "National Public Price of Digitalization"
- ✓ 5,2 millions de personnes (> 15 ans) utilisent la National Identity App
- ✓ Accompagner une transformation digital sécurisée, en particulier une stratégie de cyber Sécurité est mise en place dans les municipalités
- ✓ Inclusion du management dans la transformation digitale.
- ✓ *Une culture numérique forte y compris sur la prévention des risques et le respect de la vie privée. Par exemple consulter des données sur lequel l'agent n'a pas mandat est un motif de licenciement.*
- ✓ *L'intégration de l'IA et de Chatbot.*

L'interview se déroulera sur la scène donc devant le grand écran. Des visuels pourront être projetés en même temps que les interventions. Attention ils serviront à illustrer les propos mais ne serviront pas de présentation que l'interlocuteur commentera.

Des livrables pourront être prévus pour la journée (documents de communication) ou pourront être communiqués sur le site internet après la rencontre.

Contacts / Participants :

Pour le Luxembourg : Ben Max, Responsable de la Division « Promouvoir l'inclusion numérique » au ministère de la Digitalisation du GOUVERNEMENT DU GRAND-DUCHÉ DE Luxembourg ;

Pour le Danemark : Berit FREDERIKSEN LELOUP, Chargée de Tech, Digitalisation et Défense à l'Ambassade Royale du Danemark en France.

Pour la France : Jacqueline SCHNEIDER, Adjointe au Maire et Pierre-Louis ROLLE, Directeur Stratégie et innovation à l'Agence Nationale pour la Cohésion des Territoires.

Matériel :

Les intervenants sont sur la scène sur laquelle sont installés quelques fauteuils et un pupitre, des micros seront à disposition.

Présentation vidéo (pas de présentation annoncée).

Éléments de cadrage :

Les pays européens représentés, Danemark, Luxembourg, France, sont tous trois confrontés à la fracture numérique.

Si les situations peuvent varier d'un pays à l'autre, les valeurs sur lesquelles reposent « transformation numérique centrée sur les citoyens », « solidarité et inclusion », « participation à la vie numérique », « durabilité » sont partagées.

Les droits et principes formalisés en 2022, dans une déclaration européenne ² entendent donner la voie pour cette transition numérique.

Après un préambule visant à donner des éléments de contexte sur l'organisation territoriale de chacun des pays, le cœur du sujet peut être abordé.

Au travers de 3 questions chacun des pays représentés exposera des éléments concrets illustrant sa vision et ses actions pour une transition numérique pour tous :

- ✓ **QUESTION 1** : Quels sont les événements majeurs qui sous-tendent le développement actuel de la politique d'inclusion numérique dans votre pays ?
- ✓ **QUESTION 2** : Quels sont les parcours types d'une personne en difficulté avec le numérique ?
- ✓ **QUESTION 3** : Quelles pistes mise en œuvre en 2023 pour réduire la fracture numérique ?

² Déclaration européenne sur les droits et principes numériques pour la décennie numérique. Proclamée dans sa version définitive le 26 janvier 2022 par le Parlement européen, le Conseil et la Commission. La déclaration se concentre sur six domaines clés : une transformation numérique centrée sur les citoyens / solidarité et inclusion / la liberté de choix / participation à la vie numérique / la sûreté et la sécurité / la durabilité.

En guise de conclusion, un regard peut être apporté sur ce qui apparaît comme commun :

D'après les témoignages :

- ✓ Le même constat sur un public éloigné du numérique qu'il faut embarquer (20 à 50% selon les études).
- ✓ Le problème est transversal (Comité interministériel au Luxembourg, Mutualisation importante entre communes au Danemark, une gouvernance qui s'organise en France)
- ✓ La diversité et la richesse des approches permettent d'identifier les initiatives qui fonctionnent :
 - Une hotline commune (pour la moitié des municipalités au Dk)
 - Un identifiant unique pour toutes ses démarches
 - Un guichet unique pour guider l'Usager (Lux)
 - De la mutualisation
- ✓ Des enjeux importants pour les prochaines années sur l'éducation et la citoyenneté numérique.

Interrogation ChatGPT 09-2023 : « Les points communs entre le Luxembourg, le Danemark et la France en ce qui concerne l'inclusion numérique sont les suivants :

Accès à Internet : *Les trois pays ont mis en place des infrastructures solides pour garantir un accès à Internet rapide et fiable dans tout le pays, ce qui favorise l'inclusion numérique.*

Programmes gouvernementaux : *Ils ont tous élaboré des programmes gouvernementaux visant à promouvoir l'inclusion numérique, en fournissant des ressources et des formations pour aider les citoyens à développer leurs compétences numériques.*

Éducation numérique : *Les systèmes éducatifs des trois pays intègrent de plus en plus l'éducation numérique dans les écoles pour préparer les jeunes aux compétences numériques nécessaires.*

Services en ligne : *Les gouvernements, les entreprises et les services publics dans ces pays ont investi dans la numérisation de leurs services, ce qui facilite l'accès aux services en ligne pour tous.*

Sensibilisation : *Ils mènent des campagnes de sensibilisation pour informer les citoyens sur l'importance des compétences numériques et les inciter à s'engager dans le processus d'inclusion numérique.*

Cependant, il est important de noter que les détails spécifiques et l'étendue des initiatives d'inclusion numérique peuvent varier d'un pays à l'autre, en fonction de leurs besoins et de leurs ressources disponibles. »

Logistique

Prépa logistique la veille :

Possible de tout installer la veille l'après-midi et Blida mettra les percolateurs en route tôt le jeudi 12 octobre matin.

Mettre une boîte à idées disponible avec papier et crayon :

« Une idée, une réflexion, une envie durant cette journée, merci de nous en faire part, si vous laissez vos coordonnées, nous vous recontacterons »

Boite satisfaction :

Questionnaire de satisfaction donné en papier à l'entrée de la salle pour dépôt dans une boîte en fin de journée. Principe de l'anonymat.

- ✓ Une partie identification profil (acteur de l'inclusion numérique / ou grand public)
- ✓ Impression globale (pas satisfait / peu satisfait / satisfait / très satisfait)
- ✓ Ce que vous avez le moins aimé (Cnum et Anct / regard croisé Dk, Lux, Fce / Atelier ou stand / Grands témoignages de fin / Le lieux / Les offres de restauration / Autre)
- ✓ Ce qui vous a le plus plu (Cnum et Anct / regard croisé Dk, Lux, Fce / Atelier ou stand / Grands témoignages de fin / Le lieux / Les offres de restauration / Autre)
- ✓ En un ou quelques mots que représente pour vous l'inclusion numérique : (en vue d'un nuage de mots)