



**Direction de la Démocratie, des citoyen.ne.s et des territoires
Service de la relation à l'utilisateur**

2023 DDCT 74 Approbation de la convention de subvention au titre du dispositif « Conseiller Numérique France Service » avec la Caisse des Dépôts et Consignations.

PROJET DE DELIBERATION

EXPOSE DES MOTIFS

Mesdames, Messieurs,

La crise sanitaire a fortement accéléré le mouvement de numérisation de la société, transformant notamment notre manière de communiquer, de travailler, de consommer, d'apprendre ou de nous divertir. Ce mouvement touche aussi profondément l'organisation de l'offre de service public et de l'accès aux droits.

Si une grande majorité de parisiens se sont saisis des opportunités et des bénéfices offerts par le numérique, notamment en terme de simplification des parcours d'accès aux services publics, une part non négligeable et relativement stable sur la durée (évaluée nationalement à 14 millions de personnes) reste en situation de fragilité ou d'exclusion numérique.

L'accompagnement des usagers est porté de longue date par la Ville ; il s'agit bien d'un enjeu important d'égalité dans l'accès aux droits, aux prestations, à l'emploi et aussi aux échanges sociaux et aux loisirs.

Avec l'ingénierie sociale de la DSOL et celle des équipes de développement local de la Politique de la Ville, ce soutien a permis de mettre en place et de formaliser dès 2017 une *Stratégie Parisienne d'Inclusion Numérique* dont l'acte 2 a été présenté en novembre dernier.

Les services à la population des mairies d'arrondissements se sont aussi engagés sur ce sujet et proposent, depuis 2016, des services de *facilitation numérique* avec un premier niveau de réponse aux besoins d'accompagnement des usagers sur les services numériques de la Ville.

En 2021, dans le cadre des actions du plan France Relance, la Ville a également répondu à l'appel à manifestation d'intérêt pour le recrutement de *conseillers numériques*.

Une première Convention avait été approuvée par le Conseil de Paris. Elle a permis le recrutement, pour une période de 2 ans, de 11 conseillers répartis dans les arrondissements comprenant des quartiers prioritaires de la Politique de la Ville (10, 11, 13, 14, 17, 18, 19 et 20ème).

Ce dispositif a bénéficié d'un financement par l'État (ANCT- Banque des territoires) de 550 000 € sur la période.

L'arrivée de ces conseillers numériques a renforcé notre arsenal en faveur d'une facilitation numérique pour les usagers, dans un contexte où les mairies d'arrondissement sont de plus en plus perçues comme le lieu privilégié permettant d'obtenir une assistance de proximité à la réalisation des démarches administratives en ligne. La présence de ces conseillers numériques permet d'ajouter une offre nouvelle de formation pour les personnes en demande d'inclusion numérique.

Ils permettent également de proposer une offre « hors les murs » des mairies, s'inscrivant dans une démarche de proximité au cœur des quartiers populaires et donc au développement d'une démarche d'« aller vers », comme cela a été le cas, par exemple, lors des campagnes de vaccinations. Ainsi, ils ont pu être déployés sur plus de 30 sites en tenant compte des spécificités territoriales de chaque arrondissement.

La diversité des lieux d'accueil, municipaux ou associatifs (bibliothèques, Maisons de la Vie Associative et Citoyenne, Espaces Parisiens pour l'Insertion, Centres Sociaux, associations de quartier...) permet d'approcher des publics différents (familles, allophones, demandeurs d'emplois).

Cette double capacité permet ainsi, d'une part de renforcer la facilitation numérique en lui donnant plus de profondeur dans les thématiques abordées et, d'autre part d'intervenir sur le territoire au plus près des usagers.

Le bilan des conseillers numériques après une année et demi est très positif et est salué par tous les acteurs du territoire :

- ✓ Plus de 12 000 accompagnements
- ✓ Mise en place d'ateliers thématiques
- ✓ 80 % sur de l'aide aux démarches en ligne
- ✓ 40 % d'usagers au profil seniors

Fort de ce constat réalisé aussi bien nationalement qu'à l'échelle du territoire parisien, il est proposé de répondre favorablement à la proposition de renouvellement de la convention existante pour une période de 3 années supplémentaires.

Il est aussi proposé d'étendre la présence de conseillers numériques à deux arrondissements avec des quartiers populaires et fragiles, les 12ème et 15ème arrondissements.

Une telle extension permettrait à la Ville de Paris de bénéficier d'un financement supplémentaire de 50 000 € par poste, sur la période couverte par la nouvelle convention.

Aussi, je vous demande de m'autoriser à signer la convention de subvention au titre du dispositif « Conseiller Numérique France Service » avec la Caisse des Dépôts et Consignations annexé à cette délibération.

Je vous prie, Mesdames, Messieurs, de bien vouloir en délibérer.

La Maire de Paris