**FICHE 4.2.5**

**Accompagner à l'usage du numérique et aux démarches dématérialisée**

|  |  |
| --- | --- |
| **Pilier 4 Valeurs de la République**  **Axe 2 Lutter contre l'insécurité et promouvoir le respect du droit** | **Enjeu : Lutter contre les fractures numériques et favoriser l'usage de l'informatique et d'internet** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Contexte** | Les services publics numériques ne cessent de se développer : services en ligne, applis smartphone, échanges de données dématérialisés… Ces services ont vocation à simplifier à la fois la vie de l’usager et le traitement des dossiers par l’administration.  Si les effets positifs sont réels, une partie de la population rencontre des difficultés à réaliser des démarches dématérialisées. Outre une assez bonne maîtrise de l’écrit, l’usage du numérique requiert par ailleurs de savoir utiliser l’outil et entretenir une relation administrative à distance. |
| **Objectifs et dynamiques** | Dans une première étape développer une assistance aux utilisateurs. Puis favoriser leur autonomie par des actions permettant une réelle appropriation d’un socle de connaissances et de compétences numériques. |
| **Réalisations attendues** | Un accompagnement pédagogique pouvant être constitué de parcours individualisés et de temps de sensibilisation collective.  Les parcours proposés doivent s’appuyer sur une identification des freins (numériques mais pas seulement,…langue française,…)  Le socle de connaissance peut notamment comprendre les questions d’identité numérique, de repérage des techniques de hameçonnage, d’usurpation d’identité,… pour pouvoir s’en protéger. |
| **Effets attendus** | L’autonomie des publics concernés dans l’accès aux droits au travers des démarches matérialisées. |
| **Echelle Territoriale** | A l’échelle de la Métropole, couverture de tous les quartiers |
| **Animateur** | * Préfecture * Villes |
| **Partenaires mobilisables (dont habitants)**  **Dispositifs mobilisables** | * Centres sociaux * Maisons de Service Au Public |
| **Financements mobilisables** | * Les crédits du CGET (BOP 147) |
| **Calendrier** | Actions annuelles |
| **Indicateurs de réalisation** | * Nombre d’habitants des quartiers bénéficiaires d’un accompagnement aux démarches dématérialisées |
| **Indicateurs d’effet** |  |
| **Liens autres enjeux / fiches « orientations opérationnelles »** | * Fiche 431 – Eduquer aux médias et réseaux sociaux |