



**Le GRÉSIVAUDAN**  
communauté de communes

## COMMUNAUTE DE COMMUNES LE GRÉSIVAUDAN

SEANCE DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE DU 26 AVRIL 2021

Délibération n°DEL-2021-0136

**OBJET : Poursuite du service Réussite Numérique d'accompagnement, aux démarches en ligne des habitants et conventionnement avec les communes – cf. doc. dématérialisés**

Nombre de sièges : 74  
Membres en exercice : 74  
Présents : 68  
Pouvoirs : 4  
Absents : 0  
Excusés : 6  
Pour : 72  
Contre : 0  
Abstention : 0  
N'ayant pas pris part au vote : 0

Acte rendu exécutoire  
après transmission en  
Préfecture le

6.5.21

et affichage le

6.5.21

Secrétaire de séance :  
Roger COHARD

Le 26 avril 2021 à 18h30, le conseil communautaire de la communauté de communes Le Grésivaudan s'est réuni, sous la présidence de Monsieur Henri BAILE, président. Convocation dûment faite le 20 avril 2021.

**Présents :** Henri BAILE, Laurence THERY, Claude BENOIT, Françoise MIDALI, Patrick BEAU, Coralie BOURDELAIN, Roger COHARD, Régine MILLET, Philippe LORIMIER, Annick GUICHARD, Jean-François CLAPPAZ, Sidney REBBOAH, Julien LORENTZ, François BERNIGAUD, Olivier SALVETTI, Anne-Françoise BESSON, Cédric ARMANET, Patrick AYACHE, Michel BASSET, Philippe BAUDAIN, Ingrid BEATINI, Michel BELLIN - CROYAT, Dominique BONNET, Alexandra COHARD, Cécile CONRY, Isabelle CURT, Brigitte DESTANNE DE BERNIS, Agnès DUPON, Christophe DURET, Thierry FEROTIN, Michèle FLAMAND, Annie FRAGOLA, Nelly GADEL, Claudine GELLENS, Philippe GENESTIER, Ilona GENTY, Martin GERBAUX, Vincent GOUNON, Alain GUILLUY, Mylène JACQUIN, Martine KOHLY, Richard LATARGE, Hervé LENOIRE, Marie-Béatrice MATHIEU, Christelle MEGRET, Sylvain MICHALIK, Clara MONTEIL, Emmanuelle MOREAU, François OLLEON, Valérie PETEX, Serge POMMELET, Claire QUINETTE-MOURAT, Adrian RAFFIN, Franck REBUFFET-GIRAUD, Sophie RIVENS, Cécile ROBIN, Olivier ROZIAU, Franck SOMME, Brigitte SORREL, François STEFANI, Christophe SUSZYLO, Youcef TABET, Annie TANI, Martine VENTURINI, Françoise VIDEAU, Régine VILLARINO, Damien VYNCK Jean-Luc FILLON

**Pouvoir :** Christophe BORG à Cécile ROBIN, Patricia BAGA à Patrick BEAU, Brigitte DULONG à Nelly GADEL, Pierre FORTE à Françoise MIDALI

Selon l'enquête annuelle de l'INSEE auprès des ménages sur les technologies de l'information et de la communication mise à jour en octobre 2019, 38% de la population manque de compétences numériques de base et 1 personne sur 6 n'utilise pas internet. En parallèle, l'ensemble des démarches administratives devrait être dématérialisé d'ici 2022, faisant du numérique le préalable de l'accès aux droits.

La communauté de communes, de par sa compétence en matière d'action sociale, est amenée à mettre en œuvre des actions de lutte contre l'exclusion. Elle a ainsi conduit un diagnostic sur la fracture numérique sur son territoire en 2016 en collaboration avec le Département. Présentés en conseil communautaire en mars 2017, les résultats de cette étude ont confirmé l'ampleur et la diversité de ce phénomène dans le Grésivaudan. La communauté de communes a donc souhaité apporter une réponse à cette problématique par l'élaboration d'un plan d'actions et la mise en place du réseau des permanences Réussite Numérique à partir de septembre 2018.

Ce dispositif de la communauté de communes vise le développement d'un réseau d'accueils de proximité dans les communes, dotés d'équipements informatiques et animés par des médiateurs ou aidants numériques. L'objectif est d'accompagner les usagers vers une utilisation autonome des outils pour réaliser leurs démarches en ligne, et plus largement de rendre le numérique accessible à tous pour en faire un levier d'insertion sociale, économique et professionnelle. La médiation numérique

La présente délibération peut faire l'objet d'un recours devant le Tribunal administratif de Grenoble dans un délai de deux mois à compter de sa notification ou de sa publication.

Accusé de réception en préfecture  
038-200018166-20210426-DEL-2021-0136-DE  
Date de réception en préfecture : 07/05/2021

proposée peut prendre la forme d'un accompagnement individuel ou d'ateliers collectifs de formation.

Le dispositif d'inclusion numérique a vocation à garantir un accès aux droits à l'ensemble des habitants du Grésivaudan, y compris dans les territoires reculés, et ce quel que soit le niveau d'équipement et de compétence numérique des usagers. Le dispositif prend place dans le cadre d'un réseau, nommé Réseau Réussite Numérique du Grésivaudan.

Les communes du territoire sont invitées à prendre part au dispositif. Les communes volontaires prennent en charge le développement des accueils de proximité et la communauté de communes assure l'animation et la coordination du réseau.

Cette coordination consiste en :

- Une aide technique et une expertise pour le développement des points d'accueil numérique et de leur service d'accompagnement ;
- L'organisation de temps d'échange et de partage de bonnes pratiques ;
- La formation et l'accompagnement des personnes en charge de la médiation numérique auprès du public ;
- L'appui technique et financier à l'acquisition d'équipements avec une enveloppe budgétaire de 10 000 € en 2021 (équipements par la suite rétrocédés aux communes) ;
- L'élaboration d'actions de communication ;
- La recherche de financements ;
- La mise en œuvre d'une veille sur la thématique (études statistiques, programmes nationaux, initiatives locales...) ;
- L'évaluation du dispositif.

En parallèle, les communes volontaires mettent à disposition le personnel en charge de la médiation numérique et un lieu pour accueillir le public en tant que point de contact privilégié des usagers. La participation des communes au dispositif suppose un engagement afin d'apporter un service de qualité ouvert à tous les habitants du territoire (par la formation du personnel, le suivi de la fréquentation, le respect de la confidentialité des données...).

Un premier point d'étape a été présenté en conseil de communauté le 23 septembre 2019 après un an d'expérimentation. Il a fait état d'une fréquentation importante dans certaines communes, d'un besoin d'accompagnement particulier des personnes âgées et d'une bonne répartition du service sur le territoire.

Dix-sept points d'accueil numérique se sont lancés et à ce jour trois autres communes souhaiteraient rejoindre le dispositif :

- Allevard
- Barraux
- Bernin
- Biviers
- Chapareillan
- Crolles
- Hurtières
- Le Champs-près-Frogès

*La présente délibération peut faire l'objet d'un recours devant le tribunal administratif de Grenoble dans un délai de deux mois à compter de sa notification ou de sa publication.*

Accusé de réception en préfecture  
038-200018166-20210426-DEL-2021-0136-DE  
Date de réception préfecture : 07/05/2021

- Le Cheylas
- Le Versoud
- Plateau des Petites Roches (MSAP)
- Revel
- Saint-Ismier
- Saint-Martin-d'Uriage
- Saint-Mury-Monteymond
- Tencin
- Villard-Bonnot
- La Buissière (en projet)
- La Terrasse (en projet)
- Sainte-Marie-d'Alloix (en projet)

Les missions et engagements respectifs des communes et de la communauté de communes dans le cadre de ce dispositif sont retranscrits dans des conventions de partenariat. Il est nécessaire à ce jour de renouveler ces conventions, et de rappeler les obligations qu'elles supposent telles que le suivi de la fréquentation du public.

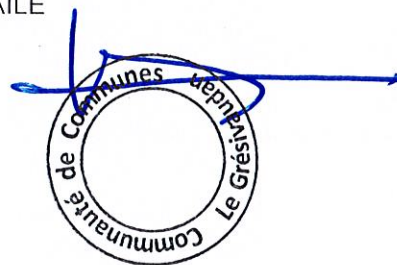
**Ainsi, Monsieur le Président propose de poursuivre la coordination et le déploiement du dispositif Réussite Numérique sur le territoire, d'assurer les missions d'appui aux communes, et de l'autoriser à signer les conventions annexées à la présente délibération et tous les actes afférents à cette affaire.**

**Le conseil communautaire, après en avoir délibéré, adopte à l'unanimité cette délibération.**

Ainsi fait et délibéré les jour, mois et an ci-dessus.  
 Au registre ont signé tous les membres présents.  
 POUR COPIE CERTIFIÉE CONFORME ET EXECUTOIRE

Crolles, le 26 avril 2021

Le Président,  
 Henri BAILE



*La présente délibération peut faire l'objet d'un recours devant le Tribunal administratif de Grenoble dans un délai de deux mois à compter de sa notification ou de sa publication.*

Accusé de réception en préfecture  
 038-200018166-20210426-DEL-2021-0136-DE  
 Date de réception en préfecture 03/05/2021

Accusé de réception en préfecture  
038-200018166-20210426-DEL-2021-0136-DE  
Date de réception préfecture : 07/05/2021

# Les services pouvant être apportés aux usagers

Version de février 2019

Communauté de communes Le Grésivaudan  
Valérie CLUZEL, chargée de mission inclusion numérique

Accusé de réception en préfecture  
038-200018166-20210426-DEL-2021-0136-DE  
Date de réception préfecture : 07/05/2021

Accusé de réception en préfecture  
038-200018166-20210426-DEL-2021-0136-DE  
Date de réception préfecture : 07/05/2021

# Table des matières

<b>1. UTILISER LES OUTILS NUMERIQUES</b>	<b>2</b>
1.1 UTILISER UN ORDINATEUR, UN SMARTPHONE OU UNE TABLETTE.....	2
1.2 SE REPERER SUR UN BUREAU D'ORDINATEUR OU SUR UN MENU DE SMARTPHONE OU DE TABLETTE .....	2
1.3 NAVIGUER SUR UN ORDINATEUR .....	2
1.4 NAVIGUER SUR UN SMARTPHONE OU UNE TABLETTE .....	2
1.5 NAVIGUER SUR INTERNET .....	2
<b>2. REALISER LES DEMARCHES ADMINISTRATIVES EN LIGNE</b>	<b>3</b>
2.1 TROUVER LES SITES DES ORGANISMES .....	3
2.2 RECHERCHER UNE INFORMATION SUR SES DROITS ET SUR LES DEMARCHES A EFFECTUER .....	3
2.3 PRENDRE CONTACT AVEC UN ORGANISME SI NECESSAIRE .....	3
2.4 SE CREER UN COMPTE PERSONNEL, S'Y REPERER, METTRE A JOUR SES INFORMATIONS ET FAIRE DES DEMANDES.....	3
2.5 CONSERVER NUMERIQUEMENT SES DOCUMENTS SENSIBLES.....	4
A. LE STOCKAGE SUR ORDINATEUR OU SMARTPHONE OU TABLETTE POUR LES USAGERS EQUIPES .....	4
B. LE SYSTEME DES COFFRES FORTS NUMERIQUES.....	4
C. LES ESPACES DE STOCKAGE EN LIGNE : DROPBOX, GOOGLE DRIVE, CLOUD DES OPERATEURS .....	4
D. LES CLES USB ET LES DISQUES DURS EXTERNES.....	4
2.6 LA PROBLEMATIQUE DES MOTS DE PASSE.....	4
A. COMMENT EN DEFINIR UN QUI SOIT COMPLEXE MAIS QUI SE RETIENNE FACILEMENT.....	4
B. OU LES STOCKER POUR NE PAS LES OUBLIER : MEMOS PAPIERS, MOYENS MNEMOTECHNIQUES POUR LES RETENIR, FICHER WORD OU EXCEL.....	4
C. LE SYSTEME FRANCECONNECT POUR LES DEMARCHES EN LIGNE, AVEC UN SEUL MOT DE PASSE.....	4
<b>3. S'EQUIPER EN MATERIEL</b>	<b>4</b>
3.1. CHOISIR SES EQUIPEMENTS ET SES ABONNEMENTS .....	4
3.2. INSTALLER ET ASSURER LA MAINTENANCE DE SON MATERIEL.....	4
<b>5. UTILISER LES OUTILS POUR LE TRAVAIL ET LA CITOYENNETE</b>	<b>4</b>
5.1 LES LOGICIELS DE BASE POUR LE TRAVAIL .....	4
A. TRAITEMENT DE TEXTE .....	4
B. TABLEUR .....	4
5.2 S'INFORMER .....	5
5.3 VIE CITOYENNE EN LIGNE - TROUVER ET UTILISER DES ESPACES DE MOBILISATION : .....	5
<b>6. PRENDRE CONSCIENCE DES USAGES ET DES LIMITES D'INTERNET</b>	<b>5</b>
6.1 LES DROITS ET DEVOIRS DE L'INTERNAUTE .....	5
6.2 LA CONFIDENTIALITE EN LIGNE ET LA GESTION DES DONNEES.....	5
A. NAVIGATION SECURISEE .....	5
B. CONFIDENTIALITE.....	6
6.3 LA DESINFORMATION : FAKE NEWS, DISCOURS DE HAINE, PROPAGANDE... ..	6
6.4 LA CYBERINTIMIDATION .....	6
6.5 LES RISQUES DE LA SUR-CONSOMMATION DES NOUVELLES TECHNOLOGIES .....	6

# 1. Utiliser les outils numériques

## 1.1 Utiliser un ordinateur, un smartphone ou une tablette

- a. Les différentes composantes : souris, clavier, tour, écran (tactile ou non), batterie, ports USB, etc.
- b. Allumer et éteindre le matériel
- c. Utiliser la souris et le clavier, ou l'écran tactile
  - Clic droit ou touche rapide sur l'écran tactile = sélectionner ou ouvrir
  - Clic gauche ou appui long sur l'écran tactile = accéder aux options
  - Molette ou doigt qui glisse sur l'écran = faire défiler une page
  - Molette ou deux doigts collés qui s'écartent ensuite = zoomer
  - L'organisation d'un clavier : alphabet et clavier numérique, touches spéciales

## 1.2 Se repérer sur un bureau d'ordinateur ou sur un menu de smartphone ou de tablette

- a. L'organisation d'un bureau ou d'un menu
  - Ordinateur : la fenêtre principale avec les icônes, le menu Démarrer, la barre des tâches (raccourcis, volume sonore, réglage date et heure)
  - Smartphone (sous Android) : déverrouillage de l'écran, organisation de l'écran d'accueil (qui dépend des modèles), accès au menu des applications, modification des réglages de base, etc.
- b. Les logiciels ou les applications
  - Corbeille, anti-virus, suite bureautique, Adobe (cf. fichiers PDF), navigateur web, Paint, calculette, panneau de configuration (juste montrer que l'on peut modifier certaines paramètres : imprimantes, fond d'écran, suppression de logiciels...)

## 1.3 Naviguer sur un ordinateur

- a. Nomenclature : les disques, dossiers "Bibliothèques" avec "Mes Documents" et "Téléchargements"
- b. Créer des fichiers et dossiers, les nommer, les ouvrir, les ranger, les déplacer, les supprimer, ouvrir et fermer une fenêtre
- c. Imprimer un document : impression à partir d'un logiciel comme Word ou à partir d'un dossier sans ouvrir le document, sélection d'une imprimante et des différentes options d'impression
- d. Pour aller plus loin : modifier l'affichage d'un dossier, avoir des données sur un fichier, vérifier l'espace libre sur un disque...

## 1.4 Naviguer sur un smartphone ou une tablette

- a. Les manipulations pour déplacer l'écran ou un document
- b. Se connecter à un réseau wifi
- c. Installer et supprimer des applications
- d. Ouvrir un document téléchargé et le supprimer
- e. Prendre une photo, la supprimer, l'envoyer par mail

## 1.5 Naviguer sur internet

- a. Navigateurs web : quelles fonctionnalités, taper une URL, revenir sur la page précédente, enregistrer des favoris, retrouver son historique de navigation, modifier l'affichage, télécharger un document et le retrouver



- b. Boîte mail : les fonctionnalités, en créer une, envoyer un mail (en créer un, remplir les différents espaces, joindre une pièce, etc.), ranger ses mails, gérer les spams, etc.
- c. Moteurs de recherche : les différents moteurs et leurs fonctionnalités, système des mots clés, classement des résultats, etc.
- d. Les cartes en ligne Google Map, Mappy et autres : trouver un lieu (par exemple l'accueil d'un organisme), se repérer pour s'y rendre en tapant un lieu et en réalisant un itinéraire
- e. Utiliser le navigateur web sur smartphone - les spécificités : l'organisation du navigateur

## 2. Réaliser les démarches administratives en ligne

### 2.1 Trouver les sites des organismes

### 2.2 Rechercher une information sur ses droits et sur les démarches à effectuer

- a. CPAM : imprimer une attestation, suivre ses remboursements, enregistrer un changement de situation, envoyer un document, demander une carte européenne...
- b. CAF : allocations familiales, Prestation d'Accueil du Jeune Enfant (PAJE), Revenu de Solidarité Active (RSA), Allocations aux Adultes Handicapés (AAH), Aide Personnalisée au Logement (APL)...
- c. Mairie : renouveler sa carte d'identité, informer d'un changement d'état civil ou d'adresse, réserver une salle, payer la facture de restauration scolaire, inscrire son enfant à un multi-accueil ou à des activités périscolaires, faire une demande de permis de construire...
- d. Pôle Emploi : s'inscrire, transmettre des documents, mettre à jour sa situation, prendre contact ou rendez-vous avec son conseiller, rechercher des annonces, répondre à une offre...
- e. Préfecture : permis de conduire, carte grise, carte d'identité et passeports, titres de séjour, naturalisation...
- f. CARSAT : consulter son relevé de carrière, estimer ses droits à la retraite, demander sa retraite, suivre les paiements, prendre rendez-vous en agence...
- g. Centre des Finances Publiques : déclarer ses revenus, payer ses impôts, déclarer un changement de situation, demander des justificatifs fiscaux...
- h. URSSAF : déclarer ses revenus, payer ses cotisations, demander une attestation, déclarer un changement de situation...
- f. [www.messervices.etudiant.gouv.fr](http://www.messervices.etudiant.gouv.fr) (démarches en tant qu'étudiant) : s'acquitter de la Contribution Vie Etudiante et de Campus (CVEC) et créer un dossier et suivre son avancement (faire une demande de bourse, de logement en CROUS, d'Aide à la Recherche du Premier Emploi (ARPE), d'aide à la mobilité en master)

### 2.3 Prendre contact avec un organisme si nécessaire

- a. Trouver le numéro de téléphone
- b. Envoyer un message (par mail ou via un formulaire de contact en ligne)
- c. Trouver l'adresse et les horaires d'un point d'accueil physique, trouver le moyen de s'y rendre (à pied, en vélo, en transports en commun ou en voiture)

### 2.4 Se créer un compte personnel, s'y repérer, mettre à jour ses informations et faire des demandes

- a. Points commun : rentrer une adresse mail, définir un mot de passe (et parfois un identifiant), rentrer ses informations personnelles (nom, adresse, situation familiale, etc.).

- b. Spécificités de chaque site

## 2.5 Conserver numériquement ses documents sensibles

- a. Le stockage sur ordinateur ou smartphone ou tablette pour les usagers équipés
- b. Le système des coffres forts numériques
- c. Les espaces de stockage en ligne : Dropbox, Google Drive, Cloud des opérateurs
- d. Les clés USB et les disques durs externes

## 2.6 La problématique des mots de passe

- a. Comment en définir un qui soit complexe mais qui se retienne facilement
- b. Où les stocker pour ne pas les oublier : mémos papiers, moyens mnémotechniques pour les retenir, fichier Word ou Excel
- c. Le système FranceConnect pour les démarches en ligne, avec un seul mot de passe

# 3. S'équiper en matériel

## 3.1. Choisir ses équipements et ses abonnements

- a. Outils : ordinateurs, accessoires (clavier, souris, enceintes...), smartphones, tablettes
- b. Abonnements internet et téléphone

De la documentation simple à remettre aux usagers sera fournie par la communauté de communes Le Grésivaudan.

Il n'est pas prévu que les points d'accueil numérique conseillent des revendeurs ou des réparateurs dans la région, des associations pour s'équiper à tarif solidaire pourraient cependant être mises en avant.

## 3.2. Installer et assurer la maintenance de son matériel

De la documentation sera également fournie par la CCG : sur les logiciels anti-virus, sur le nettoyage de disque, etc.

# 5. Utiliser les outils pour le travail et la citoyenneté

## 5.1 Les logiciels de base pour le travail

### a. Traitement de texte

- Écrire un document : créer un fichier vierge, insérer des caractères spéciaux...
- Le mettre en forme : police, paragraphe, fonctions styles et titres
- Créer une table des matières
- Insérer des images ou des graphiques
- Vérifier l'orthographe
- Imprimer le document

### b. Tableur

- Créer un nouveau fichier et se repérer dans l'interface
- Ecrire dans les cellules, modifier un format de cellule
- Mettre en page : police, alignement, bordures, fusion de cellules, retour à la ligne automatique...
- Créer un tableau et organiser son contenu : trier par ordre croissant, filtrer...

- Utiliser des fonctions basiques : additions, soustractions, multiplications, divisions, moyennes, date du jour
- Créer un graphique simple
- Créer de nouveaux onglets
- Imprimer le tableur

## 5.2 S'informer

- a. Les différentes sources d'information : les moteurs de recherche, les journaux et magazines en ligne, les web TV, les radios en ligne, les blogs, les réseaux sociaux (avec une sensibilisation sur ce dernier média qui est à manier avec précaution en tant que source d'information)
- b. Chercher des informations sur un sujet : comment utiliser les moteurs et les barres de recherche (système des mots clés, recherches par critères, etc.)
- c. Vérifier la fiabilité d'une source
- d. Utiliser un logiciel de curation de contenu

## 5.3 Vie citoyenne en ligne - Trouver et utiliser des espaces de mobilisation :

- a. Organiser une réunion ou un évènement
- b. Créer un groupe de discussion autour d'un projet
- c. Contribuer / enrichir le contenu médiatique : Wikipédia, Youtube, les forums de discussion
- d. Démocratie participative : lancer ou participer à une pétition, participer à une consultation en ligne
- e. Financer un projet : chercher les aides potentielles, faire appel au crowdfunding...
- f. Mise en réseaux des habitants et outils collaboratifs : covoiturage, services d'entraide et de prêt de matériel, AMAP...

# 6. Prendre conscience des usages et des limites d'internet

## 6.1 Les droits et devoirs de l'internaute

- a. Le respect des autres (cf. Netiquette) : cordialité, liberté d'opinion et d'expression, ne pas profiter de l'anonymat pour s'exprimer de manière irrespectueuse (et il n'existe pas d'anonymat total sur internet)...
- b. La propriété intellectuelle : utilisation des images, vidéos et documents écrits, demande d'accord à l'auteur ou au propriétaire pour utiliser son travail...
- c. Droit à l'image des personnes : demande d'accord de diffusion d'une photo avec une personne qui apparaît dessus

## 6.2 La confidentialité en ligne et la gestion des données

- a. Navigation sécurisée
  - L'importance des mots de passe, comment les rendre complexe et les retenir, la fonction "Oubli de mot de passe"
  - Sites sécurisés : https et cadenas
  - Le mode navigation privée
  - La mise à jour des anti-virus et les autres logiciels de protection ou de sécurisation de la navigation (Spybot et Malware, addons de type Ad Block et Ghostery)
  - Les actes malveillants : spams, phishing, usurpation d'identité...

## b. Confidentialité

- Le fonctionnement de l'adresse IP
- La notion d'identité numérique
- Traçage de la navigation, cookies et RGPD
- La confidentialité sur les réseaux sociaux : quelques exemples de sites, leur fonctionnement, le respect d'autrui, la liberté d'expression, la limitation du public pouvant voir les publications...

## 6.3 La désinformation : fake news, discours de haine, propagande...

- Qu'est-ce que les fake-news, les théories du complot, etc.
- Comment peut-on les repérer : propos caricaturaux manquant de nuances, absence de données chiffrées ou de source citée, etc.
- La puissance des réseaux sociaux et son impact préjudiciable : la diffusion de l'information de manière impulsive sans vérification, la rapidité de diffusion d'une information (effet de "buzz")

## 6.4 La cyberintimidation

- Ce que c'est
- L'impact sur la vie réelle de la victime
- Comment l'éviter
  - Faire attention aux informations et aux photos ou vidéos que l'on diffuse : ne pas tout raconter et montrer de sa vie personnelle sur internet, ne pas ajouter n'importe qui sur les réseaux sociaux, limiter l'audience de ses publications
  - Réagir dès les premiers signes
  - Être respectueux des autres autant que ce que l'on attend d'eux
- Que faire si ça arrive
  - En parler à ses proches
  - En informer l'école pour les enfants et étudiants, ou l'entreprise pour les salariés
  - Le recours juridique

## 6.5 Les risques de la sur-consommation des nouvelles technologies

- Baisse des capacités de concentration et de l'attention
- Immédiateté, impulsivité
- Recours abusif à la mémoire court-terme, au détriment de la mémoire de long-terme
- Surcharge cognitive : le problème de l'infobésité.  
Notre cerveau a de plus en plus de données à traiter et cela atteint les limites des capacités de traitement de certains individus. Rappel : si Internet est gratuit, c'est que c'est nous le produit (et plus précisément notre attention).

## CONVENTION

### De CO-RESPONSABILITE D'UN TRAITEMENT DE DONNEES PERSONNELLES

**Entre les soussignés :**

**La communauté de communes Le Grésivaudan,**

Représentée par son Président, M. Henri BAILE

Dont le siège est situé 390, rue Henri Fabre - 38926 CROLLES cedex,

Agissant en vertu de la délibération ..... du .....

*Ci-après désignée Le Grésivaudan*

**D'une part,**

**Et :**

**La commune .....**

Située .....

Représentée par son Maire, .....

autorisé(e) à signer en vertu de ..... du .....

*Ci-après désignée La commune*

### **Préambule**

Les deux parties à la présente convention ont décidé de la mise en œuvre d'un service à la population sous la forme d'un accompagnement aux démarches en ligne proposé dans les communes du territoire. Ce dispositif s'insère dans le cadre d'un réseau, nommé Réseau Réussite Numérique.

A ce titre, elles vont collecter et conserver des données à caractère personnel concernant les usagers bénéficiant de l'accompagnement numérique.

Ces données, stockées par La commune et Le Grésivaudan et partagées entre les deux parties, sont constitutives d'un traitement de données personnelles au sens du RGPD et de la loi Informatique et Libertés.

Lorsque deux personnes, ou plus, déterminent conjointement les finalités et les moyens d'un traitement de données personnelles, elles ont la qualité de « responsables conjoints » de ce traitement, au sens de l'article 26 du RGPD (règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016).

Les responsables conjoints d'un traitement de données personnelles sont tenus de conclure un accord définissant leurs obligations respectives, sauf si leurs obligations respectives sont définies par le droit de l'Union ou par le droit de l'État membre auquel ils sont soumis.

Ce contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles elles effectueront ce traitement.

## **Article 1. Caractéristiques du traitement de données personnelles**

La communauté de communes Le Grésivaudan et La commune sont co-responsables du traitement de données personnelles dénommé : « Réseau Réussite Numérique ».

Les responsables conjoints du traitement en définissent les caractéristiques comme suit.

### Finalités du traitement

L'objectif est d'aider les usagers rencontrant des difficultés avec leurs démarches en ligne à les réaliser au maximum par eux-mêmes et à atteindre à terme une autonomie avec le numérique, afin de garantir l'accès aux droits à l'ensemble des habitants du territoire, y compris dans les territoires reculés, et ce quel que soit le niveau d'équipement et de compétence numérique de l'utilisateur. Les données servent à gérer les fréquentations aux ateliers. L'analyse des données permet d'améliorer le service délivré aux usagers.

### Moyens du traitement

Regroupement des données sous un tableur Excel (ou autre logiciel adapté) et envoi des informations par mail.

### Type de données à caractère personnel traitées

**Données collectées directement** : date de tenue de la permanence, horaire, nom de famille, prénom, commune, âge, sexe, activité professionnelle, objet de l'accompagnement, durée de l'accompagnement.

### Catégories de personnes concernées

Usagers fréquentant les permanences et ateliers du Réseau Réussite Numérique.

### Durée du traitement

Les données collectées lors de la participation à une permanence sont conservées pendant une durée de 3 ans en base de données après la participation de l'utilisateur.

Pour les échanges par mail entre les deux parties, une conservation des mails pendant une durée de 1 an est prévue.

### **Article 2. Conformité du traitement au RGPD**

Pour le traitement de données personnelles visé par cet accord, les parties s'engagent à se conformer strictement au RGPD, qui s'appliquera en toute circonstance, nonobstant toute éventuelle stipulation contraire.

### **Article 3. Rôles respectifs et obligations respectives des responsables du traitement**

De manière générale, les co-responsables du traitement devront respecter les obligations suivantes :

- traiter les données uniquement pour la finalité du traitement décrite à l'article 1 ;
- garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées ;
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel :
  - s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité
  - reçoivent la sensibilisation/formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel
- prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.

Plus spécifiquement les parties suivantes s'engagent à :

#### Pour la commune :

- Réaliser un suivi du public bénéficiant de l'accompagnement numérique en remplissant le tableau de suivi fourni ;

- Transmettre au coordinateur du réseau ce fichier de suivi au format numérique chaque trimestre.

#### Pour Le Grésivaudan :

- Regrouper l'ensemble des données transmises pour produire des statistiques générales sur l'accompagnement numérique des usagers ;
- Présenter ces statistiques lors de réunions d'informations à destination des élus ou des membres du réseau.
- Communiquer ces statistiques à toute commune du Grésivaudan souhaitant plus d'informations sur le fonctionnement du Réseau Réussite Numérique.

### **Article 4. Relations vis-à-vis des personnes concernées**

#### Information des personnes concernées

Chaque co-responsable de traitement s'engage à assurer l'information des personnes au moment de la collecte des données à caractère personnel.

Pour ce faire, les parties pourront reprendre la clause suivante :

*«La communauté de communes Le Grésivaudan (CCG), dont le président est co-responsable de traitement avec la commune \_\_\_\_\_ vous informe que conformément au règlement européen sur la protection des données, les données personnelles recueillies via la prise de rendez-vous font l'objet d'un traitement et conditionne votre accès aux permanences d'accompagnement aux démarches en ligne. Sans la fourniture de ces données, il ne sera pas possible d'utiliser le service.*

*Les données collectées sont utilisées pour répondre à une mission d'intérêt public et permettent de:*

- *Gérer les inscriptions aux permanences*
- *Aider les usagers rencontrant des difficultés avec leurs démarches en ligne en préparant les rendez-vous au préalable*
- *Améliorer le service délivré aux usagers*
- *Effectuer des statistiques sur les besoins d'accompagnement numérique des usagers*

*Les données collectées sont destinées exclusivement à la CCG et ne seront ni communiquées à d'autres personnes, ni vendues, ni utilisées à d'autres usages et dans le respect de la réglementation applicable en la matière.*

*Vos données sont conservées pendant 36 mois après la participation à la permanence d'inclusion numérique dans une base de données sécurisée et sont ensuite anonymisées.*

*Conformément au Règlement européen sur la protection des données (RGPD), vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de limitation du traitement et d'un droit de réclamation auprès de la CNIL [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).*

*Pour toute information ou exercice de vos droits, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données (DPD) de la Communauté de Communes Le Grésivaudan par mail : [dpd@le-gresivaudan.fr](mailto:dpd@le-gresivaudan.fr)»*



## Exercice des droits des personnes concernées – responsabilité

Les personnes dont les données personnelles sont traitées peuvent exercer les droits que le RGPD leur confère à l'égard de chacun des responsables du traitement.

Pour exercer leurs demandes de droits, les personnes concernées doivent contacter la partie concernée via le moyen de communication précisé dans le modèle d'information de l'Article 4.

### Point de contact pour les personnes concernées

Les parties désignent comme point de contact pour les personnes dont les données sont traitées : le responsable du service d'accompagnement aux usagers de chaque partie.

**Pour la communauté de communes  
Le Grésivaudan :**

**Valérie Cluzel**

**Pour la commune :**

.....

### Cas d'une violation de données

Dans le cas où une violation de données à caractère personnel surviendrait, le co-responsable concerné se charge de la procédure de déclaration d'incident à faire auprès de la CNIL.

- En interne, dès connaissance de l'incident, envoi d'un mail à son service de gestion des incidents et au responsable de service de chaque collectivité en suivant le modèle ci-dessous:

*Objet : Inclusion numérique - co-responsabilité - Incident sur des données à caractère personnel*

- *La provenance de l'information (interne / externe)*
- *Les dates & heure de détection de l'incident*
- *Le(s) service(s) impacté(s) / le(s) client(s) impacté(s)*
- *L'impact ou les impacts identifiés*
- *Les coordonnées des interlocuteurs du projet/service (Chef de Projet, Responsable, tiers externe...) qui peuvent/doivent être contactés dans le cadre du traitement de cet incident.*

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

Une procédure interne est en place au sein de Le Grésivaudan pour traiter cet incident et le qualifier.

## **Article 5. Durée**

La durée de la présente convention est liée à l'existence du traitement de données personnelles commun entre les parties et donc à l'existence de la Convention de partenariat Réussite Numérique.

Le présent contrat sera en vigueur pendant toute la durée du traitement de données personnelles visé ici. Il régira cette co-traitance, à toute époque, y compris après son terme.

## **Article 6. Fin du contrat**

A l'échéance du contrat il est convenu, entre les parties, que les données à caractère personnel collectées par La commune soient restituées à Le Grésivaudan puis détruites.

## **Article 7. Délégué à la protection des données**

Chaque partie communique le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données aux autres parties, conformément au règlement européen sur la protection des données.

## **Article 8. Registre des catégories d'activités de traitement**

Chaque partie déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées comprenant de manière exhaustive :

- Le nom et les coordonnées du responsable de traitement pour le compte duquel il agit, des éventuels autres prestataires et, le cas échéant, du délégué à la protection des données ;
- Les catégories de traitements ;
- Le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et les documents attestant de l'existence de garanties appropriées le cas échéant ;
- Une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, y compris entre autres, selon les besoins :
  - o La pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel ;

- Des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
- Des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
- Une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

### **Article 9. Droit applicable et clause attributive de compétence**

Le présent contrat est soumis au droit français et à la compétence exclusive des juridictions territorialement compétentes pour la ville de ....., France.

La présente convention est établie en deux exemplaires originaux.

**Fait à Crolles, le .....**

**Pour la communauté de communes  
Le Grésivaudan**

**Le Président,  
Henri BAILE**

**Pour la commune .....**

**Le Maire,  
.....**



## Engagement de confidentialité externe à faire signer au responsable de l'organisme utilisateur de documents confidentiels ou de données de la Communauté de communes Le Grésivaudan

### Engagement de confidentialité

Je soussigné Monsieur \_\_\_\_\_, maire de \_\_\_\_\_, étant à ce titre amené à travailler et accéder à des données de la Communauté de communes Le Grésivaudan et des données à caractère personnel, déclare reconnaître la confidentialité et/ou la sensibilité desdites données.

Je m'engage et j'engage par conséquent les employés/agents ou bénévoles dont j'ai la responsabilité, à prendre toutes précautions conformes aux usages et à l'état de l'art dans le cadre de mes attributions et des leurs, afin de protéger la confidentialité des informations auxquelles nous avons accès, et en particulier d'empêcher qu'elles ne soient communiquées à des personnes non expressément autorisées à recevoir ces informations.

Je m'engage et j'engage mes employés/agents ou bénévoles, en particulier à :

- ne pas utiliser les données auxquelles nous pouvons accéder à des fins autres que celles prévues par nos attributions ;
- ne divulguer ces données qu'aux personnes dûment autorisées, en raison de leurs fonctions, à en recevoir communication, qu'il s'agisse de personnes privées, publiques, physiques ou morales ;
- ne faire aucune copie de ces données sauf à ce que cela soit nécessaire à l'exécution de nos fonctions ;
- prendre toutes les mesures conformes aux usages et à l'état de l'art dans le cadre de nos attributions afin d'éviter l'utilisation détournée ou frauduleuse de ces données ;
- prendre toutes précautions conformes aux usages et à l'état de l'art pour préserver la sécurité physique et logique de ces données ;
- nous assurer, dans la limite de nos attributions, que seuls des moyens de communication sécurisés seront utilisés pour transférer ces données ;
- en cas de cessation de nos fonctions, restituer intégralement les données, fichiers informatiques et tout support d'information relatif à ces données.

Cet engagement de confidentialité, en vigueur pendant toute la durée de mes fonctions et de celles de mes employés, demeurera effectif, sans limitation de durée après la cessation de mes fonctions et des leurs, quelle qu'en soit la cause, dès lors que cet engagement concerne l'utilisation et la communication de données à caractère personnel.

J'ai été informé et j'ai informé mes employés que toute violation du présent engagement et expose à des sanctions disciplinaires et pénales conformément à la réglementation en vigueur, notamment au regard des articles 226-16 à 226-24 du code pénal.

Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_, en \_\_\_\_\_ exemplaires.

Nom, Prénom : \_\_\_\_\_

Signature :

# Charte du médiateur numérique

## 1. Missions du médiateur

Le médiateur numérique a pour mission d'accueillir, de renseigner et d'accompagner les usagers.

S'il est en charge de la prise des demandes de rendez-vous, il écoute et identifie les besoins d'accompagnement, qui peuvent être liés à deux aspects : les difficultés liées à la compréhension du langage et du fonctionnement administratif, et celles liées à un manque de maîtrise des outils numériques.

Dans le cadre des permanences d'aide, le médiateur accompagne les usagers pour réaliser leurs démarches en ligne en expliquant les manipulations à effectuer et les informations à renseigner, en présentant l'organisation d'un site ou d'un formulaire, en les aidant à numériser des documents, à utiliser une boîte mail... L'accompagnement consiste à aider l'utilisateur à réaliser lui-même la démarche sans la faire à sa place, sauf en cas de difficultés particulières qui l'empêcheraient d'utiliser l'ordinateur ou un autre équipement (contraintes physiques liées à des problèmes de santé, compétences informatiques fortement limitées...)

Le médiateur peut également animer des ateliers collectifs de formation à l'informatique et au numérique. Dans ce cas, il organise des sessions d'apprentissage par petits groupes d'utilisateurs, dans une salle dédiée, sur des sujets variés : les différents équipements, le système d'exploitation Windows et son fonctionnement, les logiciels, la navigation en ligne, l'utilisation d'une boîte mail, la rédaction d'un courrier, l'import et le tri de photos...

## 2. Périmètre et limites de son intervention

Lors de permanences, le médiateur a seulement pour mission de faciliter l'accès à la démarche en aidant à dépasser les difficultés liées à l'usage du numérique ou aux complexités administratives (notamment concernant le vocabulaire technique et l'ergonomie des sites). Il ne remplace pas un travailleur social, un agent spécialisé d'un organisme ou un conseiller emploi ou fiscal.

Le médiateur numérique représente la commune dans laquelle il intervient à travers son action, il se doit donc de respecter les modalités de mise en œuvre de l'accompagnement numérique établies par celle-ci. Il se conforme notamment à l'étendue de l'aide proposée, qui concerne au minimum les démarches administratives et qui peut être élargie aux démarches de recherche d'emploi, de commerce en ligne et à toute activité en ligne jugée recevable par la commune.

Il est tenu de recevoir tout habitant du territoire du Grésivaudan qui souhaite bénéficier d'un accompagnement numérique (résident permanent ou temporaire, quel que soit son niveau de revenu, son lieu d'habitation, sa situation sociale, etc). Les mineurs peuvent être également reçus sous réserve d'une autorisation écrite du responsable légal ou d'un proche majeur.

### **3. Conditions à l'exercice de l'activité de médiateur numérique**

#### **1) Délivrance du service :**

L'activité de médiateur numérique implique un engagement auprès de la commune et des usagers pour rendre ce service à la population. L'agent ou le bénévole exerçant cette activité est tenu d'assurer les permanences sur les horaires définis en fonction de ses disponibilités et d'informer la commune et les usagers en cas d'impossibilité d'honorer un rendez-vous.

#### **2) Posture professionnelle :**

Assurer la médiation numérique auprès des usagers nécessite d'adopter une certaine posture :

- Ecoute, patience et bienveillance à l'égard des usagers, car ils peuvent avoir besoin de temps et d'explications répétées pour réussir, ou être gênés ou inquiets vis-à-vis de leurs difficultés avec le numérique, de leur situation sociale et des démarches administratives à effectuer.
  
- Garder de la distance :
  - Être professionnel et ne pas extrapoler sur la situation de la personne.
  - Rester objectif et neutre par rapport aux explications et aux conseils apportés lors de l'accompagnement, ou à toute remarque relative aux démarches administratives et à leur complexité, ou à la situation de l'utilisateur.
  - Faire preuve de discrétion quant à la situation de la personne et aux informations personnelles manipulées.

#### **3) Suivi de la fréquentation du public :**

S'il est en charge de la prise de rendez-vous, le médiateur numérique tient à jour le tableau de suivi du public fourni par la communauté de communes pour chacun de ses rendez-vous ou de l'aide ponctuelle qu'il apporte, en renseignant : l'objet de la demande d'accompagnement, la commune de résidence de l'utilisateur, son année de naissance et son sexe. Il transmet ensuite régulièrement le tableau de suivi au coordinateur du réseau (tous les trois mois au minimum).

S'il n'est pas en charge de cette activité, c'est la personne recevant les demandes de rendez-vous qui complète le tableau de suivi.

#### 4) Formation en continu :

Le médiateur est tenu de se former régulièrement à l'exercice de sa fonction afin de délivrer un service de qualité auprès de la population. Il participe aux formations organisées par le réseau et il informe la communauté de communes de tout besoin de formation qu'il identifie et qui ne serait pas couvert.

#### 5) Participation au réseau et contribution à son amélioration :

Faire partie du réseau d'inclusion numérique du Grésivaudan implique de participer aux différents événements organisés dans ce cadre, que ce soit des temps d'échange entre médiateurs ou des réunions spécifiques. C'est l'occasion pour les médiateurs de partager son expérience de terrain avec les autres membres du réseau. Il est également invité à faire un retour d'expérience écrit ou oral au coordinateur inclusion numérique de la communauté de communes en dehors de ces événements. Il explique ainsi le type de public et les situations qu'il rencontre, transmet les bonnes pratiques qu'il identifie et présente les difficultés auxquelles il fait face.

Le médiateur numérique est également tenu de référer à sa commune de tout incident ou problématique rencontrée lors des permanences numériques (incident avec un usager, bug ou détérioration du matériel informatique, manque de compétences ressenti par rapport à une démarche...), qui transmettra l'information à la communauté de communes si elle le juge nécessaire.

#### 6) Respect de la confidentialité des données :

Le médiateur peut avoir accès à certaines données sensibles (situation familiale, revenus, problèmes de santé, origine ethnique, coordonnées bancaires...). Il est tenu à des obligations et discrétion et de confidentialité par rapport à la situation de l'utilisateur et aux informations le concernant.

L'accès à ces données et leur manipulation s'effectue avec l'accord de l'utilisateur et dans le strict cadre du service d'accompagnement numérique. Aucune information ne doit être conservée ou transmise à un tiers sans l'accord de l'utilisateur (de préférence oral et écrit) et par nécessité pour réaliser une démarche, dans le respect des règles de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) et le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

En outre, le médiateur veille à ne conserver aucune copie papier ou numérique des documents qui lui ont été transmis, ni d'identifiants ou de mots de passe personnels des usagers. Dans le cas où l'accompagnement se fait sur du matériel public, il prend garde dans la mesure du possible à ce qu'aucun document personnel scanné ou téléchargé ne reste stocké. Afin d'avoir les meilleures conditions de confidentialité des données, il peut recourir à la navigation en

mode privé et il supprime tous les dossiers scannés ou téléchargés s'ils ne l'ont pas été fait et s'assure que les sessions ouvertes au cours de l'accompagnement sont déconnectées à la fin de celui-ci.

#### **4. Responsabilité**

La responsabilité de l'aidant numérique ne peut être engagée en cas de dysfonctionnement technique émanant du site d'un organisme.

Cependant, en cas de faute commise lors de l'accompagnement (communication d'un délai erroné ou erreur de saisie d'information par exemple), la responsabilité juridique de la commune peut être engagée, mais pas celle du médiateur sauf à sortir complètement du cadre de ses missions.

Pour rappel, la saisie d'une information erronée lors d'une démarche peut faire l'objet d'une rectification auprès de l'organisme concerné.

Pour limiter les risques de recours juridique, il est important de laisser au maximum le public manipuler par lui-même les outils numériques et les données à renseigner. A défaut, faire valider toute information saisie à la place d'un usager.

Une décharge de responsabilité peut également être remise à l'utilisateur pour signature afin de lui rappeler qu'il est responsable des informations rentrées et des démarches effectuées (mais cela ne protège pas d'un recours juridique).

En cas de dysfonctionnement du matériel, c'est à la commune que le médiateur en réfère au titre de sa responsabilité pour l'entretien et la gestion des équipements.

Je soussigné(e) ..... m'engage à respecter les conditions d'exercice de l'activité de médiateur numérique au sein du réseau du Grésivaudan telles que décrites dans cette charte.

Fait le ..... à .....

Signature :





# CONVENTION de partenariat Réussite Numérique

## Entre les soussignés :

**La communauté de communes Le Grésivaudan,**  
représentée par son Président, M. **Henri BAILE**  
dont le siège est situé 390, rue Henri Fabre - 38926 CROLLES cedex,  
agissant en vertu de la délibération ..... du .....

*Ci-après désignée Le Grésivaudan*

## D'une part,

## Et :

**La commune** .....  
Située .....  
Représentée par son Maire, .....  
autorisé(e) à signer en vertu de ..... du .....

*Ci-après désignée La commune*

## D'autre part.

---

Il est convenu, ce qui suit :

## Préambule :

La dématérialisation accrue des services publics, ainsi que les nombreuses démarches du quotidien en ligne (suivi de ses comptes bancaires, prise de rendez-vous chez le médecin, courses alimentaires et autres achats, communication avec ses proches...) engendre des avantages mais mettent également de côté une partie des citoyens. Un tiers des Français s'estime peu ou pas compétent pour utiliser un ordinateur<sup>1</sup> et un français sur cinq abandonne ou n'utilise jamais d'outils numériques<sup>2</sup>.

La Communauté de communes Le Grésivaudan a souhaité apporter une réponse publique par la mise en œuvre d'un service à la population sous la forme d'un accompagnement aux démarches en ligne proposé dans les communes du territoire. Ce

---

<sup>1</sup> Baromètre du numérique 2017, CREDOC

<sup>2</sup> Baromètre du numérique 2018, CREDOC

dispositif s'insère dans le cadre d'un réseau, nommé Réseau Réussite Numérique du Grésivaudan.

L'objectif est d'aider les personnes rencontrant des difficultés avec leurs démarches en ligne à les réaliser par elles-mêmes et à atteindre à terme une autonomie avec le numérique, afin de garantir l'accès aux droits à l'ensemble des habitants du territoire, y compris dans les territoires reculés, et ce quel que soit le niveau d'équipement et de compétence numérique de l'utilisateur.

Ceci étant exposé, il est convenu entre les parties ce qui suit :

## **Article 1 : Objet**

La présente convention a pour objet de définir, d'une part, les modalités de mise en œuvre du service d'accompagnement aux démarches en ligne sur La commune, et d'autre part, la répartition des activités et des engagements entre Le Grésivaudan et La commune dans le cadre du dispositif d'inclusion numérique.

Le dispositif d'inclusion numérique du Grésivaudan s'articule de la manière suivante : les communes volontaires prennent en charge le développement des accueils de proximité et Le Grésivaudan assure la coordination du réseau.

## **Article 2 : Engagements de Le Grésivaudan**

### **Article 2.1 : Opérations d'appui**

Le Grésivaudan assure une ingénierie de projet auprès des communes du territoire par la coordination du réseau, qui consiste en :

- L'organisation de temps d'échange et de partage de bonnes pratiques : des événements sont régulièrement organisés avec le personnel médiateur afin d'échanger sur l'accompagnement du public, de partager les expériences de chacun (les bonnes pratiques tout comme les difficultés rencontrées) et de réfléchir à des solutions pour améliorer le dispositif. Des réunions entre les élus membres de la commission ou du groupe de travail inclusion numérique sont également organisées afin de présenter un état d'avancement du dispositif, d'échanger sur son fonctionnement et de réfléchir à son évolution.
- La formation en continu et l'accompagnement des personnes en charge de la médiation numérique auprès du public : des formations sur l'inclusion numérique, les techniques d'accompagnement et la navigation sur les sites officiels et les formulaires en ligne des organismes seront organisées pour apporter le bagage nécessaire aux médiateurs numériques à la délivrance d'un service d'accompagnement de qualité. Les médiateurs peuvent également contacter le coordinateur du réseau pour tout questionnement spécifique ou difficulté rencontrée, il tentera d'apporter une réponse rapide à leur besoin d'assistance.
- L'aide à l'acquisition d'équipements : un appui technique est apporté aux communes pour choisir les équipements nécessaires à leur service d'accompagnement. Il peut concerner le matériel informatique, le mobilier ou l'agencement du lieu. Une fois les besoins d'équipement définis, la communauté de communes prend en charge une partie ou la totalité de l'achat des

équipements en fonction des besoins et sous certaines conditions. En 2021, l'enveloppe budgétaire dédiée est de 10 000€.

- La recherche de financements : la communauté de communes s'informe des possibilités de subventions des administrations ou des organismes, des appels à projets régionaux, nationaux et européens, et des nouveaux modes de financement d'ateliers collectifs tels que les Pass Numériques. Elle transmet des informations aux communes lorsque cela est pertinent et se charge de candidater aux appels à projets qui la concernent ou d'aider les communes à le faire.
- L'élaboration d'actions de communication : la communauté de communes conçoit un plan de communication et déploie des actions sur le territoire pour informer l'ensemble des habitants de l'existence de ce dispositif, de l'aide qui peut leur être apportée, du contexte de dématérialisation, des différents points d'accueil sur le territoire... Ces actions prendront notamment la forme d'un flyer, d'articles dans les magazines et journaux de la communauté de communes et des communes, d'un communiqué de presse, d'une page d'information sur le site de la communauté de communes et d'actions de communication sur le réseau social Facebook.
- La mise en œuvre d'une veille sur la thématique : le coordinateur du réseau réalise une veille sur l'actualité de l'inclusion numérique (études et enquêtes, programmes nationaux, lancement de projets, initiatives sur les autres territoires...) et transmet les informations pertinentes issues de cette veille aux membres du réseau.
- L'évaluation du dispositif : un suivi continu du dispositif est réalisé afin d'opérer des réajustements si besoin. Un bilan annuel quantitatif et qualitatif est également mis au point.

Le Grésivaudan apporte une assistance aux problèmes rencontrés par les membres du réseau en vue d'assurer le bon fonctionnement des permanences numériques. Il ne serait cependant pas responsable de l'impossibilité de résoudre un problème qui ne serait pas de son fait, notamment par manque d'informations et du fait de défaillances relevant des organismes nationaux.

### **Article 2.2 : Opérations d'appui non comprises**

L'aide au recrutement et au suivi du personnel accompagnant n'est pas comprise dans l'appui de la communauté de communes.

### **Article 2.3 : Rétrocession d'équipements**

Afin de permettre à La commune d'avoir les moyens matériels nécessaires pour proposer le service d'accompagnement aux démarches en ligne ou de formation au numérique, Le Grésivaudan lui rétrocède du matériel. Par cette convention, sont rétrocédés à titre gracieux à la commune ..... (selon la facture en annexe 5). La commune devient propriétaire du matériel dès la signature du présent document.

La commune est responsable de l'entretien et de la maintenance des équipements et bénéficie de la garantie légale du matériel offerte par le fournisseur (Le Grésivaudan lui transmet la facture faisant office de preuve de garantie). Concernant le matériel informatique, elle peut faire le choix de retenir le contrat de maintenance proposé par le fournisseur du matériel (devis en annexe 6), ou elle est libre de demander une adaptation du contrat, de contracter avec un autre prestataire, ou de faire réaliser la maintenance par ses services internes.

Le matériel livré est destiné à une utilisation pour le service d'accompagnement aux démarches en ligne ou à des ateliers de formation au numérique. La commune s'engage à utiliser le matériel dans ce cadre.

Le matériel est fourni et rétrocédé à partir du moment où le service d'accompagnement aux démarches en ligne est établi : aucun matériel ne sera livré si le personnel médiateur numérique et le lieu d'accueil du public ne sont pas clairement déterminés et validés. En outre, le lancement officiel des permanences d'aide aux démarches en ligne ou des ateliers de formation au numérique doivent intervenir dans un délai de trois semaines après la livraison du matériel. Si ce n'est pas le cas, Le Grésivaudan pourra demander des justifications à la commune.

### **Article 3 : Engagements de la commune**

#### **Article 3.1. Le lieu d'accueil**

La commune est en charge du développement de son ou ses points d'accueil numérique de proximité par la mise à disposition du lieu pour accueillir le public et du personnel en charge de la médiation numérique.

Elle est en effet le point de contact privilégié des usagers pour se renseigner, obtenir de l'aide et réaliser des démarches administratives (celles d'état civil par exemple, mais également parfois des démarches nationales telles que la déclaration d'impôts).

Le lieu d'accueil doit remplir certaines conditions, notamment offrir la confidentialité suffisante pour réaliser des démarches en ligne avec des données sensibles. En cas d'accompagnement réalisé dans une pièce séparée, aucune adaptation n'est à prévoir, cependant pour un accompagnement réalisé dans une pièce ouverte avec du passage, une isolation physique et phonique suffisante de l'espace doit être prévue.

De manière générale, la commune s'assure de retenir du personnel qualifié et avec une posture professionnelle adaptée, notamment en termes de respect de la confidentialité des données et de neutralité, pour assurer le bon fonctionnement du dispositif.

#### **3.2. Participation au réseau d'inclusion numérique**

La commune s'engage à respecter les conditions de participation au Réseau Réussite Numérique du Grésivaudan, à savoir :

- Recevoir tout habitant du territoire (résident permanent comme temporaire quels que soient ses ressources ou son lieu d'habitation, mineur avec accord du responsable légal...)
- Réaliser un suivi du public bénéficiant de l'accompagnement numérique en remplissant le tableau de suivi fourni (annexe 1) et en le transmettant au coordinateur du réseau régulièrement (tous les trois mois au minimum).  
Ces données, stockées par La commune et Le Grésivaudan et partagées entre les deux parties, sont constitutives d'un traitement de données personnelles au sens du RGPD et de la loi Informatique et Libertés. A ce titre, leur usage sera encadré et limité par les dispositions prévues dans les Annexes X et Y de la présente convention.
- Participer aux formations et aux temps d'échange organisés pour les médiateurs numériques du réseau.
- Partager son expérience avec les autres membres du réseau lors des temps d'échange ou en en faisant un retour écrit ou oral au coordinateur du réseau. Les

médiateurs, leurs responsables ou toute personne en charge du dispositif sur la commune sont invités à faire remonter le mode de fonctionnement des permanences ou ateliers, les besoins du public constatés, les réussites et les difficultés de l'accompagnement, les besoins de formation des médiateurs...

- Informer la communauté de communes de tout changement dans le service d'accompagnement proposé (horaires, étendue de l'aide apportée...).

## **Article 4 : Organisation du service d'accompagnement au sein de la commune**

### **Article 4.1 : Lieu d'accueil du public**

Les permanences se déroulent ....., située .....

### **Article 4.2 : Jours et horaires d'accueil**

Le public est accueilli le ..... de ..... à .....

Tout résident, temporaire ou permanent, du Grésivaudan peut bénéficier du service (y compris les mineurs avec l'accord écrit du responsable légal).

En cas de force majeure et d'impossibilité de recevoir le public physiquement pour l'accompagnement au numérique, la commune peut mettre en place une assistance à distance par téléphone.

### **Article 4.3 : Fonctionnement**

L'accompagnement est proposé sur rendez-vous. L'inscription est à réaliser à l'accueil de la mairie ou par téléphone au .....

L'aide apportée au public concerne les démarches administratives, .....

L'aide apportée pourra être amenée à être étendue à d'autres services par la suite (liste de l'ensemble des services pouvant être proposés en annexe 2).

La médiation numérique de la commune effectuée au sein de ce dispositif peut prendre deux formes :

- Accueil individuel : des permanences numériques accueillent le public (en moyenne une demi-journée par semaine). La plupart du temps, les usagers sont accueillis sur rendez-vous et sont accompagnés de manière individuelle pendant une heure dans une pièce séparée.
- Ateliers collectifs : ils peuvent être proposés afin de former le public vers une autonomie numérique : bases de l'ordinateur avec les différents matériels et logiciels, menu d'un ordinateur et organisation des dossiers, navigation en ligne, utilisation d'une boîte mail, recherche d'informations sur internet... Ces cours collectifs pourront s'appuyer sur le déploiement de chéquiers de paiement de formations numériques, tels que les Pass Numériques. Ces chéquiers remis aux publics fragiles par les services sociaux peuvent être utilisés dans des points d'accueil numérique labellisés pour financer des cours d'informatique.

Le service de médiation numérique peut être mis en place dans toutes les communes du Grésivaudan, sous réserve d'être ouvert à l'ensemble des résidents du territoire

(permanents comme temporaires) et d'être gratuit concernant les permanences individuelles.

#### **Article 4.4 : Personnel de la commune**

Les permanences sont animées par .....

Les personnes en charge de l'accompagnant pourront être amenées à évoluer.

Le médiateur numérique aide les usagers en leur expliquant les manipulations à effectuer et les informations à renseigner, en présentant l'organisation d'un site ou d'un formulaire, en les aidant à numériser des documents, à utiliser une boîte mail...

Leur mission implique d'adopter une posture professionnelle, de conserver leur neutralité et de faire preuve de discrétion.

La mission de médiateur numérique implique un engagement pour apporter un service de qualité à la population : le personnel accompagnant est tenu d'assurer les permanences sur les horaires définis, de participer aux temps d'échange de bonnes pratiques du réseau et de se former en continu avec les sessions organisées par le réseau.

Les personnes en charge de l'accompagnement du public sont tenues de signer la charte du médiateur numérique du Réseau Réussite Numérique du Grésivaudan (annexe 3) et de la retourner à la communauté de communes.

#### **Article 4.5 : Matériel à disposition**

Sont mis à disposition du public pour les permanences numériques .....

La commune est en charge de l'entretien et de la gestion de tout dysfonctionnement des équipements dès lors qu'elle débute leur utilisation, qu'ils proviennent de leurs propres stocks ou qu'ils leur aient été fournis par Le Grésivaudan.

#### **Article 4.6 : Responsabilité en cas d'erreur ou de litige**

La commune est responsable de la délivrance du service. Elle est susceptible d'engager sa responsabilité (et non celle du médiateur) en cas d'erreur ou de faute commise.

Elle peut choisir de faire signer une décharge de responsabilité aux usagers (annexe 4), mais ce document ne constitue pas une garantie juridique en cas de litige et a principalement pour objectif l'information et la prise de conscience du public.

#### **Article 5 : Durée**

La présente convention entrera en vigueur à compter de sa signature par l'ensemble des parties pour une durée de trois ans. Elle est reconductible de manière expresse pour la même durée par voie d'avenant.

#### **Article 6 : Résiliation**

En cas de non-respect par l'une ou l'autre partie des engagements respectifs inscrits dans la présente convention, il sera procédé à une mise en demeure par courrier recommandé avec accusé de réception. A l'expiration du délai de mise en demeure et si celle-ci est

restée infructueuse, il pourra être procédée à la résiliation pour faute de la partie défaillante.

### **Article 7 : Litiges - attribution de compétence**

Elles s'engagent, préalablement à la saisine du Tribunal administratif de Grenoble, à tout mettre en œuvre afin de trouver un accord amiable.

### **Article 8 : Annexes**

Les pièces suivantes sont annexées à la présente convention :

Annexe 1 : Tableau du suivi du public

Annexe 2 : Liste des services pouvant être proposés aux usagers

Annexe 3 : Charte du médiateur numérique

Annexe 4 : Décharge de responsabilité

Annexe 5 : Facture du matériel rétrocédé

Annexe 6 : Devis de contrat de maintenance informatique par la société Produnet

Annexe X : Convention de co-responsabilité d'un traitement de données personnelles

Annexe Y : Engagement de confidentialité

La présente convention est établie en deux exemplaires originaux.

**Fait à Crolles, le .....**

**Pour la communauté de communes  
Le Grésivaudan**

**Pour la commune .....**

**Le Président,  
Henri BAILE**

**Le Maire,  
.....**



## Décharge de responsabilité dans le cadre du service d'accompagnement aux démarches en ligne

Je soussigné(e) ..... résidant .....  
..... déclare dégager de toute responsabilité  
la commune de ..... et son agent dans le cadre du service  
d'accompagnement numérique. Je suis responsable des informations que je saisis (données  
personnelles, coordonnées bancaires...), que je valide, et des choix que je réalise. Je prends  
donc en charge les répercussions de toute erreur commise en réalisant ma démarche en ligne.

Fait le ..... à .....

Signature :