Synthèse des premières constatations et préconisations
Feuille de Route France Numérique Ensemble 92

DOCUMENT PROJET PROVISOIRE

Introduction
- Les spécificités du territoire en lien avec l'inclusion numérique

1. Méthode d'élaboration du diagnostic préparatoire à la rédaction de la feuille de route (à venir)
- Les grandes étapes réalisées pour le diagnostic territorial

2. Eléments de synthèse provisoires du diagnostic territorial

3. Synthèse des ateliers participatifs
- Atelier 1 : Constats et attentes
- Atelier 2 : Initiatives - synthèse provisoire des contributions
- Atelier 3 : Parcours usagers : bénéficiaires sur le territoire - atelier à venir

5. Ambition et positionnement du département des Hauts de Seine - à remplir par l'instance

6. Les Priorités d'action retenues à ce stade

Conclusion et premières préconisations

Annexes
- Atelier 1 : Besoins et attentes des professionnels
- Atelier 2 : Initiatives, mutualisables

Introduction

A ce stade et comme convenu de la convention agréée entre la Préfecture, le conseil départemental et le Hub Francil'IN il sera livré et présenté une version définitive de ce présent document de diagnostic territorial ayant pour vocation d'enrichir la réflexion de la gouvernance FNE remontée à l'ANCT, comme préalable à intégrer à la future feuille de route FNE.

Le travail de diagnostic réalisé jusqu'alors permet d'ébaucher des réponses sur les axes directeurs proposés par France Numérique Ensemble. La démarche recueille les constats et besoins locaux au niveau de chaque acteur selon son expérience terrain, et doit être complétée par un recueil encore en cours des initiatives mutualisables et des besoins des usagers. Aussi on peut considérer que sur les axes :

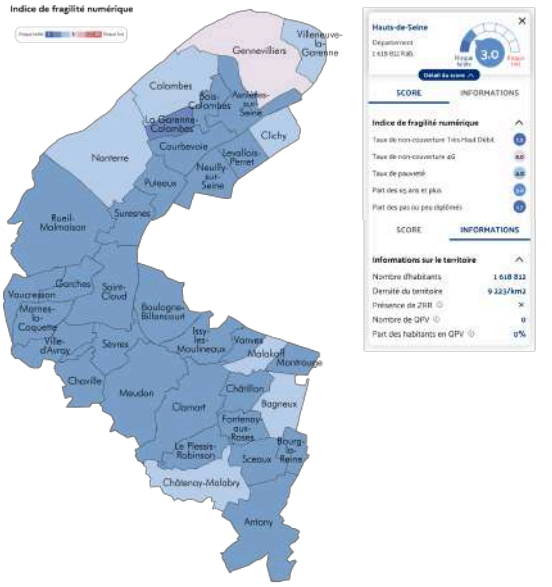
- Axe 1 : Territorialiser la politique d'inclusion numérique et accompagner les acteurs locaux par la mobilisation d'un fonds d'ingénierie dédié
    - Le travail de diagnostic territorial dans sa démarche permet d'identifier au niveau de chaque structure les besoins des acteurs locaux par le recueil des constats, des preuves du constat et selon les actions envisagées pour ce qui concerne généralement la première approche des problématiques liées à l'inclusion numérique : les lieux, le matériel et les outils, la montée en compétence des structures actrices et des bénéficiaires vers l'autonomie (citoyens).
    - Les besoins d'ingénierie sont identifiés d'une part au niveau financier, au service de collectifs d'acteurs pour des parcours usagers mieux coordonnés et des impacts plus mesurables, et

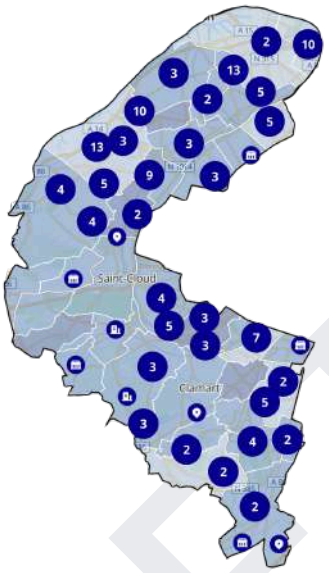
d'autre part sur le plan de l'animation et de la coordination au service de la visibilité et de l'interconnaissance des offres entre structures (evolution DORA)

- Axe 2 : Déployer une gamme d'outils numériques accessibles à tous les médiateurs numériques pour assurer un développement des compétences tout au long de la vie
    - Le besoin en matériel, tant pour les structures que pour les bénéficiaires, et l'inadaptation de certaines interfaces publiques aux usages mobiles sont identifiés comme des enjeux importants par de nombreux opérateurs
- Axe 3 : Soutenir les acteurs du secteur dans leurs travaux de structuration de la filière professionnelle et renforcer l'adéquation des formations aux réalités opérationnelles
    - Le besoin en outillage méthodologique, pour permettre une meilleure maîtrise par les opérateurs des enjeux auxquels ils sont confrontés (travail social, démarches et procédures administratives, approches thématiques) est une attente récurrente.
    - De nombreuses structures souhaitent renforcer l'expertise de leurs personnels sur des sujets précis, parfois hors du champ strict de l'inclusion numérique, pour mieux répondre aux besoins de leurs usagers.
- Axe 4 : Collecter selon la logique du dites-le-nous une fois et partager des données structurées pour mieux adapter, au fil de l'eau, la politique d'inclusion numérique aux réalités locales et nationales
    - La possibilité de disposer de données structurées de la part des opérateurs dépend en partie de l'existence d'une ingénierie financière coordonnée. Aujourd'hui, la diversité des financements et de leurs cahiers des charges ne facilite pas la remontée de données uniformes.
    - La question de la visibilité des offres et de l'interconnaissance des offres par les différents opérateurs d'un même territoire est un enjeu important pour le maillage territorial et des parcours usagers cohérents.

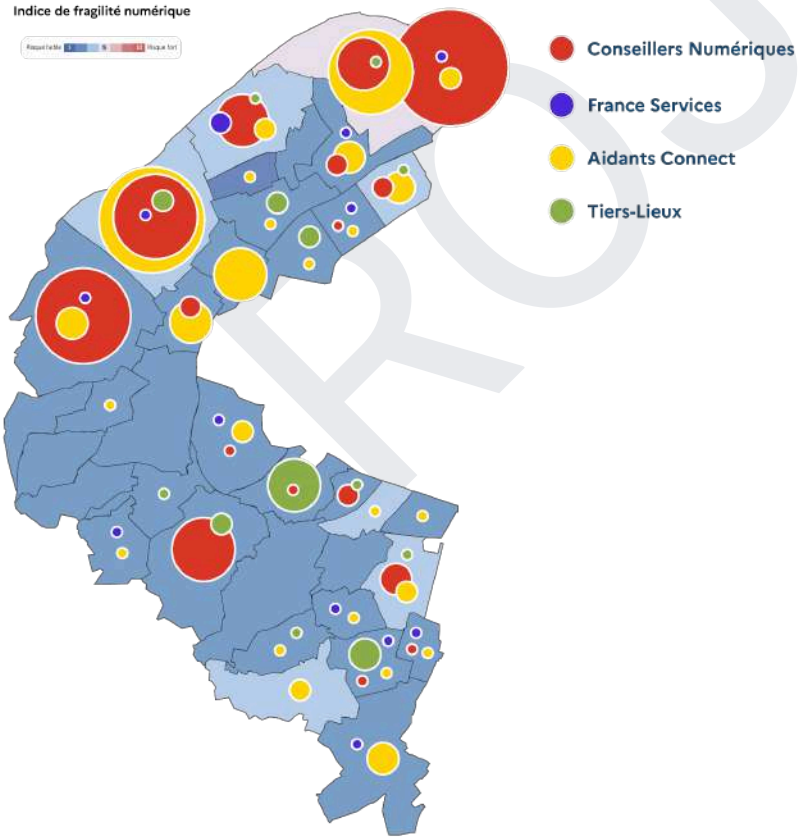
PROJET

- Les spécificités du territoire en lien avec l'inclusion numérique

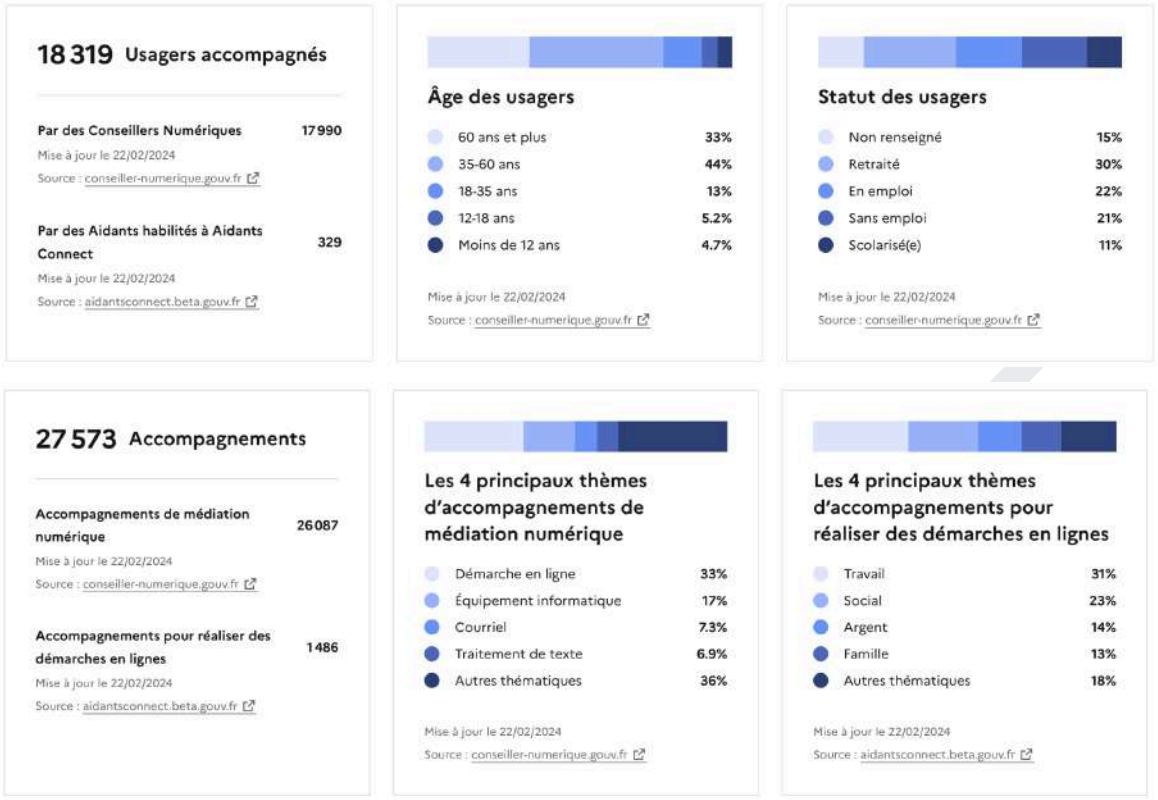








PROJET



En lien avec la mobilisation autour de ce travail de diagnostic, on peut relever des caractéristiques singulières au territoire :

- Orientation usagers et non opérateurs (structures publiques sur représentées)
- Forte participation des structures publiques et parapubliques
- Quelques petites associations
- L'accès aux droits est la clef d'accès - France Services et équivalent (CAF, France Travail…) mènent le jeu

A la maille départementale, l'indice de fragilité numérique est de 3 (il mesure la fragilité numérique d'un territoire en fonction de la qualité de sa couverture réseau et des critères socio-démographiques d'éloignement du numérique de sa population). Il est de 4,2 en prenant le contexte de l'ensemble du territoire (avec la mise en avant d'indicateurs socio-démographiques complémentaires ainsi que la présence d'infrastructures d'accès à l'information), ce qui explique que le risque plus fort concerne des ménages d'une personne 7,5, et des ménages mono parentaux 7,4 ainsi que des étrangers 9,1.

Il apparaît donc un indice de fragilité numérique faible sauf dans le Nord du département : Gennevilliers 5,8, Nanterre 5,2 et Villeneuve-la-Garenne 5,4. Pour ces trois communes, ce taux de fragilité numérique est lié au taux de pauvreté, à la forte présence de familles monoparentales, à un taux d'étrangers et de chômage fort et en conséquence un recours aux prestations sociales plus important. Pour Gennevilliers et Villeneuve-la-Garenne , le risque est encore plus fort jusqu'à 6,2 lorsque la population est jeune (- de 30ans) et pour les mêmes critères. Pour les séniors, plus de 50 ans, il faut ajouter aux trois communes celle de Colombes, les taux de pauvreté, de chômage en sont la cause.

Les services (France Services, Conseiller Numérique et Aidants Connects) sont positionnés sur le territoire là où les besoins sont les plus importants, mais lors de nos discussions il apparaît que les différents services ne communiquent pas suffisamment entre eux.

Adaptation des dispositifs d'accompagnement aux réalités opérationnelles ?

- Sujet sur les publics, les structures étant parfois débordées par les demandes d'accompagnement
- Sujet sur le matériel, les structures ne disposant pas d'assez de matériel pour accompagner convenablement les usagers, et ces derniers manifestant aussi des besoins en matériel abordable
- Sujet sur les acteurs publics et les plateformes de l'État (cf article)

1. Méthode d'élaboration du diagnostic préparatoire à la rédaction de la feuille de route (à venir)

Les parties prenantes mobilisées :

- Co-porteurs de la gouvernance

La préfecture des Hauts de Seine et le Conseil Départemental

- Membres de la gouvernance

6 Collectivités : Boucle Nord de Seine - Bagneux - Bourg-la-Reine - Colombes - Nanterre - Rueil-Malmaison

19 Structures : CAF des Hauts de Seine - Association Nahda - fédération des centres sociaux 92 - Maire de Villeneuve-la-Garenne - Gcsms La Canopée - Solidarité Formation Médiation - AVEC - CSC Petit colombes - TOUS AU WEB - Association MOSAIC - Centre Social et Culturel Valérie Méot - Centre Socioculturel Yannick Noah - Hub Francil'IN - CSCB - DoYouMovember - UNOWHY - L'Attelle Numérique - Délégation territoriale de la Croix-Rouge française des Hauts-de-Seine - colombbus - SOLIHA GRAND PARIS - AFJT - FJT Victor Hugo



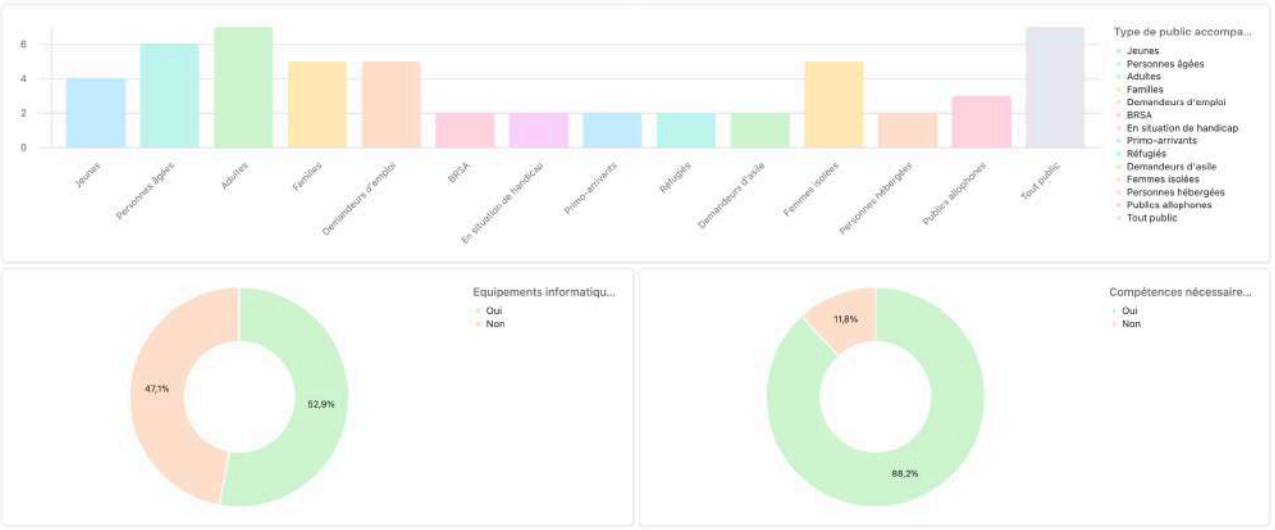
Comitologie pressentie : Comité stratégique - Semestriel

Des comités de suivi projet dit “techniques” ont été organisés et planifiés par le Hub Francil’IN avec le Point d’Appui Territorial POP, la Préfecture et le Conseil Départemental

- **Les grandes étapes réalisées pour le diagnostic territorial**

Temps 1 - État des lieux de l'existant par le recensement des actions réalisées avec les acteurs locaux.

- ❖ Questionnaire quantitatif et qualitatif en ligne à destination des acteurs : remontées de l'existant, des freins et des besoins



- ❖ Elaboration des conducteurs d’entretien structures et villes - organisation et planification des rencontres et des 3 ateliers de concertation avec les acteurs (6 avec les distanciels)

Temps 2 - Recueil des besoins sur le territoire en immersion - en cours de déploiement sur T4 2024 selon les résultats des ateliers #1#2#3

- ❖ Elaboration du questionnaire et échantillonnage des lieux d'immersion

- ❖ Réalisation ateliers d'idéation et/ou les micro trottoir (4 lieux) - 15 entretiens téléphoniques approfondis

Les dates de la construction de ce diagnostic :

- ❖ 23 oct. 2024 Atelier#3 Présentiel
- ❖ 7 oct. 2024 | Comité de suivi 3 FNE 92 - Hub Francil'IN
- ❖ 3 oct. 2024 Atelier#2 Distanciel :
  - ➢ 6 participants
- ❖ 30 sept. 2024 Atelier#2 Présentiel :
  - ➢ 16 participants
- ❖ 19 sept. 2024 Atelier#1 Distanciel :
  - ➢ 34 participants
- ❖ 16 sept. 2024 14:30 Comité de suivi #2
  - ➢ Annulé
- ❖ 10 sept. 2024 Atelier#1 Présentiel :
  - ➢ 27 participants

- 5 sept. 2024 | Comité de Suivi 1 - FNE 92 Hub Francil'IN
- 15 juil. 2024 15:00 Réunion de lancement webinaire en la préfecture FNE 92
- 1 juil. 2024 Réunion FNE 92 - cadrage avec la préfecture
- 11 avr. 2024 au 17 juin : réunions de cadrage et de préparation Préfecture & Hub Francil'IN

Temps 3 - Rédaction du livrable de diagnostic

Un document d'orientation et préconisations provisoire est rédigé par le Hub Francil'IN à l'intention de la Préfecture des Hauts de Seine et du Conseil départemental des Hauts-de-Seine pour l'élaboration de la future feuille de route, problématiser les enjeux et problématiques.

2. Eléments de synthèse provisoires du diagnostic territorial

Le diagnostic territorial a été réalisé sur les bases suivantes :

1/ Consolidation des données disponibles fournies par la Préfecture, le Département et les plateformes publiques, et envoi d'un questionnaire à l'ensemble des acteurs identifiés. Le questionnaire comporte une entrée dédiée aux personnels en contact avec les publics et une entrée différente pour les responsables de structures.

2/ Ateliers participatifs sur les constats et les expériences permettant de faire émerger les besoins identifiés par les participants (si possible appuyés sur des preuves), puis de catégoriser ces constats afin d'identifier des thématiques convergentes, et enfin de dégager des attentes ou idées à partir des principaux constats par catégorie.

3/ Ateliers participatifs initiatives et mutualisation, permettant de recueillir une liste d'initiatives jugées inspirantes ou pertinentes, puis de les regrouper selon les catégories identifiées lors de l'atelier 1, afin d'en estimer le potentiel de mutualisation ou de généralisation à l'échelle du département selon trois niveaux de faisabilité (essaimage, coordination et gouvernance, correspondant à une faisabilité à court, moyen ou long terme).

4/ (à venir) Ateliers participatifs sur les besoins des usagers et les parcours usagers, afin de mesurer l'adéquation entre les besoins constatés, les ressources et initiatives identifiées et les besoins des usagers.

En l'état actuel de l'avancement du diagnostic, voici les axes qui se sont dégagés de nos travaux et consultations. Ils seront enrichis des éléments des prochains ateliers.

- AXE 1 – Faciliter l'accès des structures aux ressources et financements et la mesure d'impact pour les financeurs, au service de parcours usagers coordonnés
- AXE 2 – Accompagner les publics en difficulté vers l'autonomie en prenant en compte leur diversité et leurs usages
- AXE 3 – Améliorer la visibilité de l'offre et la coordination des acteurs locaux de la médiation numérique, au service d'un maillage territorial plus efficace
- AXE 4 – Renforcer et enrichir l'outillage et la formation des professionnels pour une meilleure réponse aux besoins des usagers

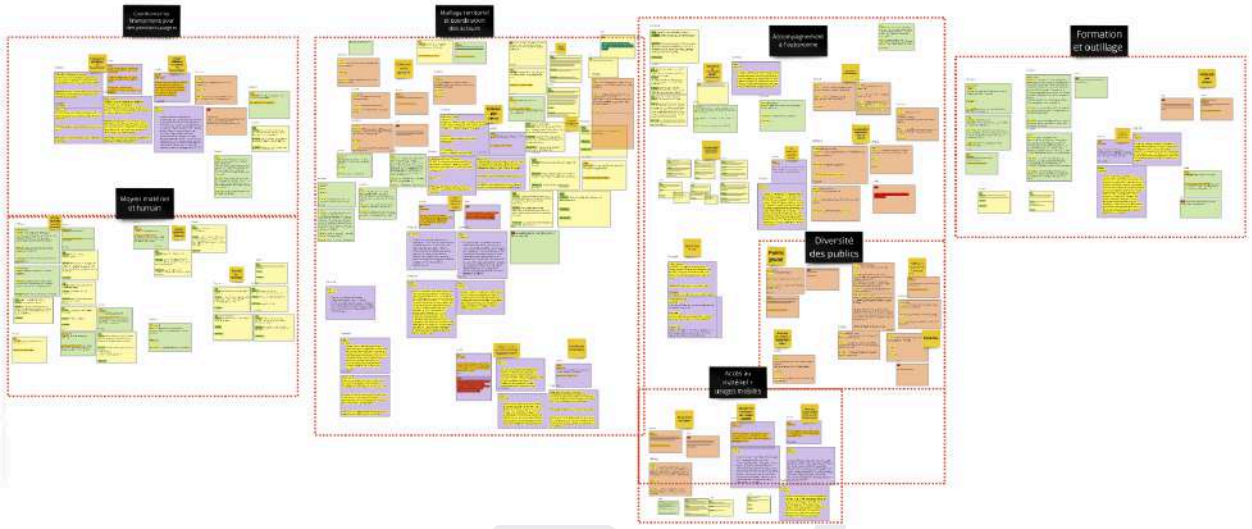
PROJET

3. Synthèse des ateliers participatifs

- **Atelier 1 : Constats et attentes**

Atelier organisé le 10 septembre à la Préfecture des Hauts-de-Seine en présence de 22 participants, puis le 19 septembre en format distanciel avec 20 participants.

L'Atelier a permis de recueillir et de catégoriser près de 200 constats et attentes, à partir desquels a été composée cette synthèse.



Vue d'ensemble des contributions et de leur catégorisation

1. Faciliter l'accès des structures aux ressources et financements et la mesure d'impact pour les financeurs, au service de parcours usagers coordonnés

Malgré l'importance des financements existants, le manque de moyens humains et matériels est un constat partagé par de nombreux opérateurs, qui rencontrent des difficultés pour répondre à la demande des publics ou pour accéder à ces ressources.

Une capacité à coordonner les demandes de financement, au service de consortiums d'acteurs permettrait de mieux financer le secteur tout en soulageant les structures. Une attente que partagent certains financeurs, qui aimeraient que leurs interventions contribuent à faciliter des parcours usagers cohérents

<u>Un manque de moyens souvent ressenti, mais qui recouvre des réalités diverses</u>

Le manque de moyens humains et matériels est un constat partagé par de nombreux opérateurs, qui avouent par ailleurs rencontrer des difficultés pour accéder aux financements, dont ils reconnaissent qu'ils sont nombreux et diversifiés.

Cela touche différents aspects du parcours des usagers, la capacité à accueillir le volume des demandes, de diagnostiquer le besoin et la solution pour orienter vers la bonne structure et enfin celle de répondre en qualité complète sur un temps suffisant pour éviter les retours des usagers et sur un matériel et des outils adaptés. L'ensemble de la compréhension de chaque problématique de ces points pris séparément améliorent l'ensemble du parcours et à moyen terme permettent une meilleure efficience des structures.

- Des moyens humains pour faire face à la demande d'accompagnement

Faire face à l'affluence des publics en demande d'accompagnement est parfois un casse-tête pour les opérateurs, qui sont nombreux à avoir le sentiment de manquer de personnel, notamment disposant des compétences (formés) pour les situations sur lesquelles les bénéficiaires (les citoyens) sont en attente d'une réponse complète et qualifiée. Si certaines structures envisagent de s'appuyer sur davantage de bénévoles, toutes ne peuvent accéder à cette facilité et ce manque de moyens ne permet pas de répondre aux besoins de certaines catégories d'usagers, ni d'améliorer les offres des opérateurs. Ce sentiment d'une ressource humaine limitée et insuffisante est également dénoncé chez certains partenaires institutionnels (services sociaux, CNAV), qui auraient pu décharger les médiateurs et conseillers numériques d'une partie de leur charge de travail et assurer une réponse efficiente dès le premier contact.

De plus, un sentiment de précarité touche de nombreux conseillers et médiateurs numériques, qui éprouvent des difficultés à se projeter sur l'avenir, ou à envisager des investissements en termes d'évolution de leurs revenus, de montée en compétence ou de matériel de travail, sans que leurs employeurs ne puissent toujours leur apporter des réponses, la plupart du temps par manque de moyens.

- Des moyens en matériel pour les structures et pour les publics

Ce sentiment de manque de moyens concerne également l'équipement et le matériel. De nombreux opérateurs déclarent ne pas disposer de suffisamment de postes de travail pour animer convenablement leurs ateliers. Cette carence touche également les publics, qui ne peuvent ni utiliser le matériel des structures pour avancer en autonomie, ni accéder à du matériel à prix abordable. Sur ce dernier point, l'offre Lacollecte.tech d'Emmaus Connect a été citée à plusieurs reprises comme une solution pertinente.

<u>Des financements pas toujours faciles à identifier, difficiles à pérenniser et souvent coûteux et complexes à obtenir</u>

Ces constats renvoient tous à la question du financement des structures. Si l'existence de nombreux financements, très hétérogènes, sont identifiés (État, collectivités, fondations d'entreprise), de nombreuses structures trouvent que cette multiplicité de canaux ne permet pas d'avoir une vue d'ensemble.

Un autre constat concerne la rareté des financements récurrents et la démultiplication des appels à projet qui réclament de refaire chaque année de nouvelles offres compatibles avec les cahiers des charges. Or monter un dossier de financement prend du temps et des compétences techniques dont les structures ne disposent pas toujours. Cette situation fragilise les structures et rend plus difficile la projection dans un temps long, pourtant nécessaire à l'évolution des offres de service et des compétences des équipes. Nombreux sont ceux qui seraient prêts à faire des concessions sur leur autonomie pour pouvoir intégrer des ingénieries financières plus structurées et où ils seraient moins seuls.

<u>Rendre visibles et coordonner les financements</u>

Une capacité à coordonner les demandes de financement, au service de consortiums d'acteurs permettrait de mieux financer le secteur tout en soulageant les structures. Cette attente d'une capacité d'ingénierie financière partagée est vue comme un vecteur de sécurisation des financements, mais aussi de pérennisation capable de renforcer les capacités de projection stratégique des structures.

PROJET

Des financeurs désireux de mieux mesurer l'impact de leur intervention sur les bénéficiaires

Cette attente est partagée par certains financeurs comme la CAF, qui aimerait disposer d'une meilleure mesure d'impact de ses financements sur les publics accompagnés, et souhaite que ses financements contribuent à faciliter des parcours usagers cohérents.

En outre, une coordination des financements permettrait de créer un cadre commun seul à même de garantir que les opérateurs, dans toute leur diversité puissent faire remonter des données quantitatives cohérentes sur leur travail, ce qui serait le meilleur moyen de plaider pour une sécurisation des moyens, et de transformer ce qui est ressenti comme un cercle vicieux, en un cercle vertueux.

2. Accompagner les publics en difficulté vers l'autonomie en prenant en compte leur diversité et leurs usages

Il apparaît essentiel de mettre en place des solutions pour améliorer l'accessibilité numérique, comme l'optimisation des applications pour les smartphones, la mise à disposition de matériel, la formation aux outils numériques et le développement de contenus adaptés aux différents publics, notamment les jeunes, familles et publics en situation d'illettrisme

L'accompagnement vers l'autonomie de publics variés révèle des enjeux complexes.

Les opérateurs sont parfois désarmés face à des publics aux situations complexes et variées

Des obstacles majeurs, tels que l'accès limité à l'information, le manque de compétences numériques et l'absence d'un soutien personnalisé, entravent la progression de nombreuses personnes vers l'autonomie.

Un manque de motivation et d'estime de soi est observé chez certains individus, qui constitue un frein à leur progression vers l'autonomie. De plus, des difficultés relationnelles, l'influence potentiellement négative de l'entourage, ainsi que le manque de repères et de modèles parentaux stables et l'isolement social sont identifiés comme des difficultés supplémentaires.

Enfin, des problèmes de santé mentale, tels que l'anxiété et la dépression, sont mentionnés comme des facteurs pouvant affecter la capacité d'une personne à devenir autonome.

Ces différents constats soulignent la nécessité d'un accompagnement adapté et personnalisé, qui dépasse souvent les compétences des conseillers et médiateurs numériques, pour aider les individus à surmonter ces obstacles et à développer leur confiance en eux, leurs compétences et leur capacité à s'autonomiser. Or certains d'entre eux regrettent que les administrations compétentes ne disposent pas toujours d'accueils physiques et manquent parfois de réactivité à traiter les demandes, entraînant des taux significatifs d'abandon des démarches par les publics, à commencer par les plus fragiles.

Cette diversité des publics et des situations pose des défis qui sollicitent des expertises diversifiées

Les jeunes, en particulier, ont besoin d'un accompagnement spécifique pour développer leur plein potentiel et s'intégrer pleinement dans la société car on constate des difficultés liées à la motivation, à l'estime de soi et à l'intégration sociale. Les jeunes issus de milieux défavorisés ou ayant des problèmes familiaux sont particulièrement vulnérables. Les familles, confrontées à des situations diverses et parfois difficiles (monoparentalité, précarité, isolement), ainsi que les seniors, avec leurs besoins spécifiques liés à l'âge, requièrent également un soutien adapté pour renforcer leurs capacités et préserver leur indépendance.Enfin, le constat est alarmant pour le public illettré ou étranger, confronté à des barrières linguistiques et culturelles majeures.

PROJET

Ces difficultés sont parfois renforcées par le matériel, les usages numériques et l'accessibilité des plateformes en ligne

L'accès au matériel et la maîtrise des usages mobiles, devenus incontournables dans notre société numérique, constituent un enjeu crucial pour de nombreux publics, accentuant les inégalités sociales et économiques.

De nombreuses personnes accompagnées rencontrent des difficultés significatives dans l'accès et l'utilisation des outils numériques. Plusieurs problèmes sont identifiés, notamment le manque d'équipement de base (ordinateurs, tablettes, connexion internet), et la complexité de certains sites et applications qui ne sont pas adaptés aux smartphones, qui reste l'interface numérique la mieux maîtrisée par les publics.

A celà s'ajoutent des questions d'accessibilité qui accroissent les difficultés rencontrées par les personnes en situation de handicap, non-lectrices ou ayant des barrières linguistiques. Ces obstacles entravent leur capacité à effectuer des démarches administratives en ligne, à accéder à l'information et à bénéficier pleinement des services numériques.

Il apparaît donc essentiel de mettre en place des solutions pour améliorer l'accessibilité numérique, comme l'optimisation des applications pour les smartphones, la mise à disposition de matériel, la formation aux outils numériques et le développement de contenus adaptés aux différents publics.

3. Améliorer la visibilité de l'offre et la coordination des acteurs locaux de la médiation numérique, au service d'un maillage territorial plus efficace

La coordination entre les opérateurs et une bonne visibilité de leurs actions respectives est capitale pour renforcer leur crédibilité, orienter les publics, favoriser une logique de parcours usager et faciliter la rencontre des publics avec les offres disponibles sur les territoires.

Entre accès aux droits, accompagnement aux démarches en ligne, montée en compétence numérique, sensibilisation et encapacitation, l'éventail des situations rencontrées par les professionnels de l'inclusion numérique est vaste. Presque tous ont conscience de ne pas pouvoir répondre à toutes les demandes de leurs usagers, et reconnaissent être parfois désarmés pour orienter leurs publics vers d'autres structures, faute d'une connaissance fine et actualisée des offres présentes sur leur territoire.

Orienter et faciliter des parcours usagers fluides et cohérents

Cette question de l'orientation des publics suscite des frustrations. Les agents France Service, et de façon plus large les structures d'accompagnement à l'accès au droit, qui voient passer de nombreux usagers parfois peu autonomes, aimeraient pouvoir leur proposer des accompagnements diversifiés et plus approfondis, sans savoir vers qui se tourner. Face à celà, certaines structures comme des centres sociaux, bien connues sur leur territoire mais guère outillées pour l'accueil et l'orientation des publics au fil de l'eau, déplorent que des publics soient orientés vers elles en nombre par défaut pour toutes sortes de besoins, y compris très éloignés de leur savoir-faire.

De façon générale, l'orientation des bénéficiaires par les structures (qu'elles relèvent du secteur de l'inclusion numérique ou pas), est rarement perçue comme satisfaisante, et elle suscite parfois une perte de crédibilité des médiateurs vis à vis de leur bénéficiaire qui cause des erreurs d'aiguillage créant de la défiance/méfiance des usagers vis à vis du parcours numérique.

PROJET

Connaître les offres en temps réel

Nombreux sont les participants qui évoquent le manque d'un catalogue, d'un Wiki ou d'un forum permettant une visibilité par les structures d'accueil du public, par les acteurs de la médiation numérique, et par le public lui-même, de l'ensemble des compétences disponibles pour les bénéficiaires, de leurs horaires et de leurs conditions d'accès. Compte tenu de la fragilité de certains bénéficiaires, l'adresse d'une structure ne suffit pas à réaliser l'orientation et il est attendu un niveau d'information élevé, permettant par exemple d'orienter vers un atelier précis, avec une adresse, un horaire et un nom d'animateur.

Pour une animation de communauté communicante, au service des professionnels et des publics

Ces caractéristiques d'une mise en visibilité de l'offre actualisée en temps réel et facilement accessible conduit de nombreux opérateurs à souhaiter qu'une capacité d'ingénierie soit mise en place, afin d'assurer la mise à jour et l'enrichissement des données de façon continue, de communiquer de façon attractive et constante sur l'offre et d'animer les communautés d'usagers et de professionnels, au travers d'une plateforme, mais aussi de newsletters et de contenus sociaux. La complémentarité avec DORA est évoquée.

Travailler en commun et communiquer pour un maillage territorial plus efficace

De nombreuses structures soulignent que leur isolement aggrave leurs difficultés. Faute de se voir proposer un accompagnement adapté et accessible facilement, les bénéficiaires reviennent pour un même besoin, au détriment de la capacité d'accueil des structures.

Ce désir de coordination et d'interconnaissance concerne :

- Les structures dédiées à l'accès aux droits qui souhaitent faciliter l'autonomisation de leurs publics et travailler avec des structures d'éducation populaire ou de médiation numérique.
- Les conseillers et médiateurs qui souhaitent coopérer avec les structures permettant aux publics de s'équiper en outils numériques
- Les professionnels de l'inclusion numérique qui souhaitent travailler en collaboration avec les professionnels du secteur social, des représentants des administrations et des agents territoriaux afin de créer des accompagnements et des parcours efficients.
- L'ensemble des acteurs du secteur qui considèrent que la méconnaissance de l'offre de service et du maillage territorial est au détriment du public, mais également de la reconnaissance politique de leur utilité et de leur impact social.

Pour une coordination des offres au service de la clarification des rôles et des parcours usagers

La coordination entre les acteurs numériques de leurs actions respectives est capitale pour éviter les mêmes services sur les mêmes localisations et faciliter des parcours usagers cohérents.

Elle passe par l'organisation de temps de rencontre réguliers, et par des modalités de pilotage décloisonnées.

Cette coordination est complémentaire de la compétence d'animation et de communication évoquée ci-dessus, et peut sans doute être mutualisée avec elle.

PROJET

4. Renforcer et enrichir l'outillage et la formation des professionnels pour une meilleure réponse aux besoins des usagers

Les professionnels ont besoin d'être outillés pour répondre aux attentes des usagers : compétences spécifiques, expertise et connaissance des fonctionnements institutionnels constituent des besoins récurrents. Mais une partie des améliorations attendues dépendent aussi de plateformes administratives plus ergonomiques et intuitives.

Moins nombreuses, les contributions relatives à la formation et aux ressources pédagogiques des professionnels sont néanmoins importantes d'un point de vue qualitatif et justifient qu'un chapitre de cette synthèse leur soit dédié.

L'accompagnement au numérique, qui évolue constamment, implique des ressources pédagogiques et formatives adaptées

Le numérique est un secteur qui évolue constamment et rapidement. Pour rester dans la course, les professionnels doivent maintenir une veille technologique et culturelle continue. Nombreux sont ceux qui souhaiteraient pouvoir accéder à des ressources mutualisées et d'accès rapide pour alléger cette charge de travail invisible mais indispensable.

La médiation numérique et l'accès aux droits réclament une bonne connaissance de domaines variés et complexes et les administrations ont un rôle à jouer pour simplifier leurs démarches

Travail, logement, état-civil, santé, transports, culture, loisirs… Les professionnels de l'inclusion numérique ne doivent pas seulement maîtriser les interfaces numériques, mais également des procédures administratives diverses et des contextes socio-culturels parfois complexes.

Cette caractéristique les amène bien souvent à "faire à la place de", au détriment d'une autonomisation des usagers, dont les difficultés ne sont alors pas principalement liées au numérique, mais bien aussi à la complexité des procédures et environnements.

De nombreux agents au contact du public souhaitent disposer de ressources méthodologiques claires et simples d'accès pour mieux accompagner les publics.

Ils insistent également sur la responsabilité des administrations, qui face à la raréfaction des accueils physiques, devraient simplifier leur langage et l'ergonomie de leurs interfaces et de leurs procédures, pour un service public plus accessible et efficace.

Une tension entre compétences générales et expertise

Les professionnels de l'inclusion numérique disposent d'une formation transversale et générale, mais sont parfois confrontés à des situations réclamant une expertise poussée et pointue, notamment en raison des spécificités de certains publics accompagnés (enfants et jeunes, personnes en situation de handicap, migrants, personnes en situation d'illettrisme, publics allophones). Or les carrières et l'offre de formation continue ne permettent pas aujourd'hui l'évolution de leurs compétences et de leur expertise en dehors ou en prolongement de leur "cœur de métier".

Pour des formations hybrides interprofessionnelles et inter-services

Enfin, de nombreux professionnels insistent sur l'importance d'une montée en compétence croisée des professionnels agissant dans le contexte de parcours usagers ;

PROJET

- Professionnels de l'inclusion numérique ayant besoin de se sensibiliser au travail social et de sensibiliser les travailleurs sociaux à la dématérialisation

- Professionnels de l'IN ayant besoin d'un travail en pair à pair avec des professionnels de l'emploi, du logement, de la formation, de la santé, de l'enfance, etc…

- **Atelier 2 : Initiatives - synthèse provisoire des contributions**

L'atelier 2 : Initiatives, mutualisation, faisabilité s'est tenu le 30 septembre à l'Electrolab (Nanterre) en présence de 16 participants, puis en version distancielle le 3 octobre avec 6 participants.

Les participants ont été invités à se regrouper entre professionnels, selon le statut de leur activité. Trois groupe ont pu ainsi être organisés :

➔ groupe conseillers numériques et médiateurs au contact du public

➔ groupe acteurs territoriaux, institutionnels et financeurs

➔ groupe autres acteurs

L'objectif de cet atelier est de recenser les initiatives intéressantes identifiées par les participants afin d'évaluer la façon dont les capacités actuelles de l'écosystème permettent de répondre aux besoins identifiés lors de l'atelier 1 : Besoins et attentes.

Les participants, après avoir listé les initiatives, ont été invités à les classer selon deux typologies :

➔ Typologie 1 : A quelle thématique issue de la synthèse de l'atelier Besoins et Attentes correspond chaque initiative

➔ Typologie 2 : Quel est le niveau de difficulté / faisabilité estimé pour que ces initiatives soient déployées à l'échelle du Département. Trois niveaux de faisabilité ont été identifiés :

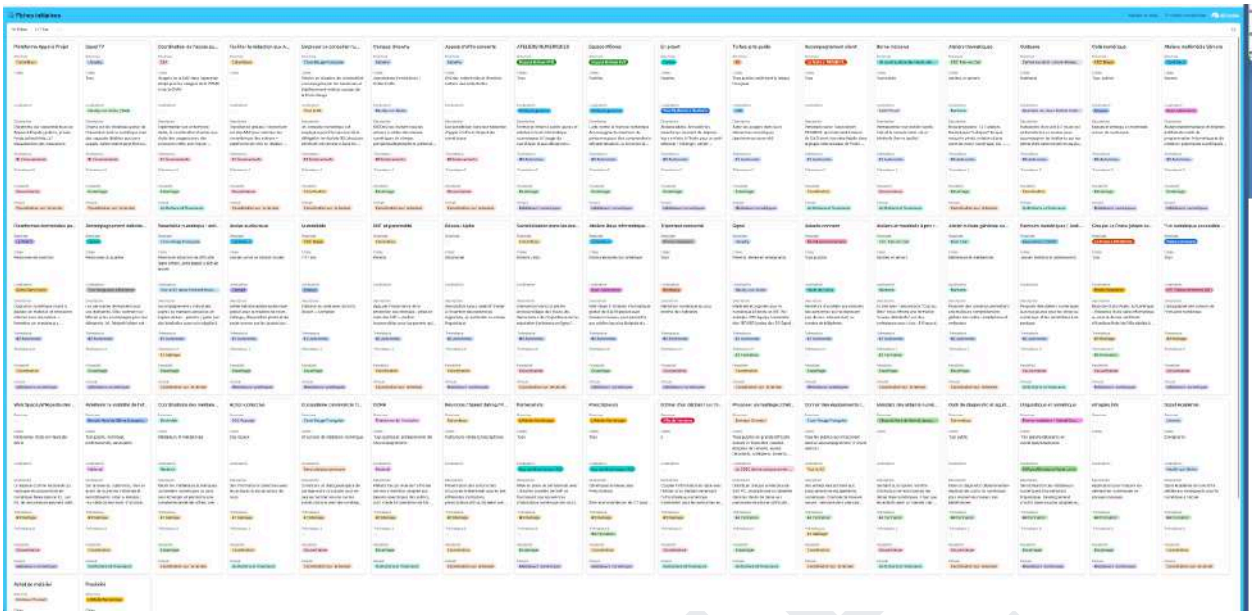
  ◆ Essaimage (court terme) : l'initiative peut facilement être déployée et mutualisée

  ◆ Coordination (moyen terme) : l'initiative a besoin qu'une coordination des acteurs soit mise en oeuvre pour pouvoir être mutualisée

  ◆ Gouvernance (long terme) : l'initiative a besoin d'une volonté politique et de moyens dédiés pour pouvoir être mutualisée

PROJET

Approche quantitative de l'ensemble des fiches initiatives récoltées.



Vue d'ensemble des fiches initiatives recensées, catégorisées selon deux typologies croisées

Nombre total d'initiatives recensées par les participants : 53

Dont thématique 1 : Faciliter l'accès des structures aux ressources et financements et la mesure d'impact pour les financeurs, au service de parcours usagers coordonnés

➔ 7 initiatives répertoriées par les participants dont :

- 3 mutualisables à court terme (essaimage),
- 1 à moyen terme (coordination),
- 3 à long terme sous condition (gouvernance)

Dont thématique 2 : Accompagner les publics en difficulté vers l'autonomie en prenant en compte leur diversité et leurs usages

➔ 25 initiatives répertoriées dont :

- 15 mutualisables à court terme (essaimage),
- 6 à moyen terme (coordination),
- et 4 à long terme sous condition (gouvernance)

Dont thématique 3 : Améliorer la visibilité de l'offre et la coordination des acteurs locaux de la médiation numérique, au service d'un maillage territorial plus efficace

➔ 12 initiatives répertoriées dont :

- 3 mutualisables à court terme (essaimage),
- 4 à moyen terme (coordination),
- 5 à long terme sous condition (gouvernance)

PROJET

Dont thématique 4 : Renforcer et enrichir l'outillage et la formation des professionnels pour une meilleure réponse aux besoins des usagers

➔ 9 initiatives répertoriées dont :

- 3 mutualisables à court terme (essaimage),
- 3 à moyen terme (coordination),
- 3 à long terme sous condition (gouvernance)

Eléments de synthèse provisoire par thématique

A ce stade, les contributions présentent un intérêt variable, selon qu'il s'agit d'initiatives structurantes ou d'initiatives locales. Un travail de priorisation / pondération est envisagé, à travers l'envoi d'un questionnaire aux participants, afin de mettre en avant les initiatives jugées les plus structurantes.

Il est toutefois possible de tirer de premiers enseignements des résultats bruts de l'atelier 2. Dans la perspective de la future feuille de route, ces résultats permettent en effet de pondérer les besoins et attentes des professionnels au regard de l'offre existante.

1. **Faciliter l'accès des structures aux ressources et financements et la mesure d'impact pour les financeurs, au service de parcours usagers coordonnés**

Le faible nombre des initiatives identifiées par les participants indique qu'il existe peu de solutions connues sur le territoire en matière d'accompagnement aux financements et de travail en réseau au service de parcours usagers coordonnés.

➔ Deux initiatives de Colombbus envisagent la création d'une plateforme recensant les appels à projets, ainsi que des modalités de recherche de financement à travers la constitution de consortiums, mais elles sont associées à un degré de faisabilité faible (gouvernance).

➔ Une initiative de la CAF, présentée comme mature et essaimable, consiste à "Expérimenter sur un territoire dédié, la coordination d'accès aux droits des usagers avec des structures telles que France Services, des Centres sociaux et certains CCAS". Testée auprès des usagers de la CAF, elle doit s'élargir à ceux de la CPAM et de la CNAV prochainement.

Ce besoin et cette attente forte des acteurs est donc aujourd'hui un objectif important qui mérite de figurer dans la future feuille de route au titre des besoins en ingénierie.

2. **Accompagner les publics en difficulté vers l'autonomie en prenant en compte leur diversité et leurs usages**

Cette thématique a rassemblé le plus grand nombre de contributions. Il semble donc que de nombreuses initiatives sont déjà à l'œuvre au service d'accompagnements différenciés et spécialisés, pour des publics présentant des besoins particuliers et réclamant des approches spécifiques.

De plus, une majorité de ces initiatives est identifiée comme essaimable, ce qui semble indiquer un niveau de maturité et de réplicabilité important à court terme.

Il convient toutefois d'approfondir le diagnostic, et notamment de vérifier l'adéquation entre ces initiatives et les besoins des usagers.

L'atelier N°3 devrait permettre d'apporter un éclairage complémentaire sur cette thématique.

PROJET

3. **Améliorer la visibilité de l'offre et la coordination des acteurs locaux de la médiation numérique, au service d'un maillage territorial plus efficace**

S'il existe des initiatives remarquables au niveau local, comme par exemple celle de la ville de Nanterre qui publie un dépliant sur les offres disponibles sur son territoire en matière d'inclusion numérique, ou encore les responsables locaux de l'animation de la plateforme de l'inclusion Dora, qui appellent de leurs voeux une approche complémentaire plus editoriale et moins fortement liée à une vision cartographique, la plupart de ces initiatives sont classées comme ayant besoin d'un appui en "Gouvernance", ce qui indique un niveau de maturité et une capacité insuffisante pour que ces initiatives puissent être étendues ou répliquées en l'absence d'un soutien et de moyens importants en ingénierie.

Ici encore, le besoin d'une coordination et d'une animation de l'offre pour soutenir le maillage territorial et faciliter les parcours usagers est massivement constaté, mais les solutions à l'échelle manquent. Un besoin en ingénierie dédiée pourrait figurer dans les propositions d'action de la future feuille de route.

4. **Renforcer et enrichir l'outillage et la formation des professionnels pour une meilleure réponse aux besoins des usagers**

Le besoin en outillage méthodologique, en matériel destiné notamment aux bénéficiaires, ou en montée en compétences fait consensus.

Fait significatif, les initiatives les plus remarquables sont portées par des acteurs importants comme Emmaüs Connect, la Croix-rouge française, ou encore les PIMMS.

Pourtant, seule une petite partie de ces initiatives est jugée mature pour un essaimage, et le nombre des initiatives recenser n'est pas à la hauteur des attentes exprimées.

La question des ressources à la disposition des professionnels, et d'un outillage croisé entre professionnels de l'inclusion numérique et professionnels d'autres secteurs (action sociale, lutte contre l'illettrisme, accompagnement des migrants, santé, administration) reste un objectif important pour lequel les attentes restent vives dans la perspective de la feuille de route à finaliser.

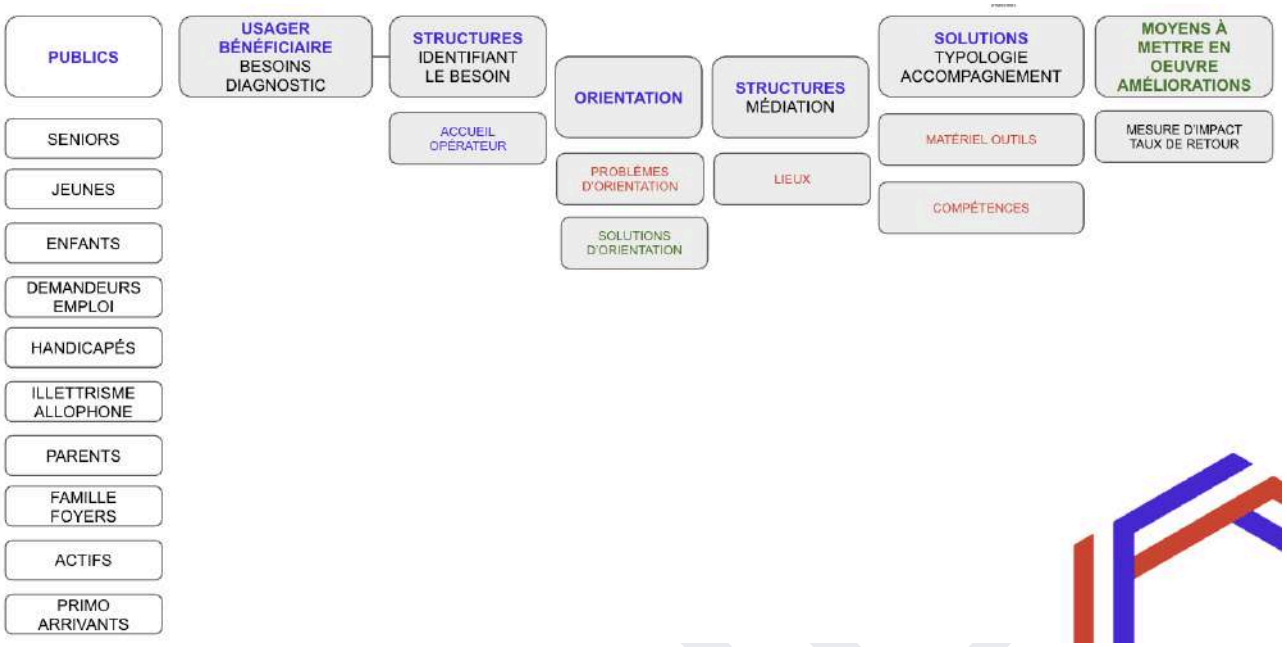
- **Atelier 3 : Parcours usagers : bénéficiaires sur le territoire - atelier à venir**

Cet atelier a pour objectif de faire travailler les participants de la dynamique du diagnostic sur l'établissement d'un parcours bénéficiaire à partir de publics / persona, de leurs besoins / et des problématiques, des structures d'accueil, d'orientation et d'accompagnement.

Cet atelier en présentiel est programmé le 23 octobre 2024, le lieu restant à déterminer à la date de rédaction de ce document.

PROJET

Exemple de parcours à enrichir par les participants.



5. Ambition et positionnement du département des Hauts de Seine - à remplir par la préfecture

Positionnement du territoire sur l'inclusion numérique (exemple : publics prioritaires, thématiques prioritaires, rôle vis-à-vis des parties prenantes de l'inclusion numérique) - à remplir par la préfecture

Gouvernance et pilotage de la feuille de route :

- *Celà reste à définir à l'issue des ateliers de diagnostic*

Spécifications des liens entre le Coordinateur Conseiller Numérique et la gouvernance France Numérique Ensemble (communication, mise en cohérence des actions :

- *Celà reste à définir à l'issue des ateliers de diagnostic*

6. Les Priorités d'action retenues à ce stade

Les prochaines étapes du diagnostic vont consister à croiser les besoins et attentes des acteurs avec les actions-initiatives identifiées, au regard des besoins des usagers et de la possibilité à favoriser des parcours cohérents, afin de dégager des pistes d'action pouvant s'inscrire dans la nomenclature de la feuille de route donnée par l'ANCT.

La description de l'axe prioritaire et lien avec les enjeux identifiés sur le territoire (quoi et pourquoi) sont ceux explicités dans la partie "Première approche pour une synthèse des contributions" de ce document. Ces axes issus de la participation aux ateliers jusqu'alors réalisés suggèrent des axes d'actions pour la future feuille de route.

PROJET

- AXE 1 – Faciliter l'accès des structures aux ressources et financements et la mesure d'impact pour les financeurs, au service de parcours usagers coordonnés
- AXE 2 – Accompagner les publics en difficulté vers l'autonomie en prenant en compte leur diversité et leurs usages
- AXE 3 – Améliorer la visibilité de l'offre et la coordination des acteurs locaux de la médiation numérique, au service d'un maillage territorial plus efficace
- AXE 4 – Renforcer et enrichir l'outillage et la formation des professionnels pour une meilleure réponse aux besoins des usagers

Pour la rédaction de la feuille de route - version 2 - : pour chaque axe, une fois l'ensemble des ateliers réalisés, il conviendra dans la feuille de route de détailler et de liste

- *Déclinaison des actions à entreprendre associées à l'axe (comment)*

Exemple de fiche action (0,5 à 1 page max. par fiche)

Nom de l'action	
Objectifs	
Description	
Pilote	
Partenaires impliqués	
Cibles	
Indicateurs de réussite	

53 fiches initiatives ont d'ores et déjà été répertoriées, elles sont proposées selon leur capacité à être déployées :

- Essaimage : les actions sont déjà réalisées, un passage à l'échelle nécessite peut-être une revue des impacts
- Coordination : les actions sont formalisées et en cours d'expérimentation, l'essaimage nécessite une intervention en moyens humains ou financiers
- Gouvernance / organisation : l'action nécessite un arbitrage de la gouvernance et un déploiement de moyens humains et financier important

PROJET



L'ensemble des fiches initiatives nécessitent d'être priorisées et pondérées avec les parties prenantes pour transformer les recueils des besoins et des initiatives en fiches actions stratégiques.

Le mode de gouvernance pour le déploiement de ces initiatives et actions reste à être déterminé avec les porteurs et co porteurs de la feuille de route.

Conclusion et premières préconisations

Ce document est une étape intermédiaire, elle permet de dégager des axes prioritaires et des thématiques à privilégier. Ceci étant, il reste à enrichir ces premiers constats du parcours des usagers / bénéficiaires.

Une remarque importante est que mise à part les France Service ,nous pouvons noter un manque quant aux indicateurs d'impact. L'analyse finale ne pourra contenir de façon exhaustive une analyse des volumes répartis sur les structures d'accueil, d'orientation et d'accompagnement quant aux usagers accompagnés, ainsi que la répétition de parcours identiques pour les mêmes usagers, donc non concluant d'un point de vue de l'objectif d'autonomie. Cela semble être un axe de travail important pour mesurer l'efficience, la pertinence et l'adéquation des actions de la feuille de route versus les objectifs France Numérique Ensemble.

Dans la dynamique de la constitution de la gouvernance et du groupe des participants aux différents ateliers, nous recommandons qu'à l'issue de la feuille de route constituée lors du dernier trimestre 2024, une réflexion et un accompagnement soit réalisé pour la réalisation des actions suivantes :

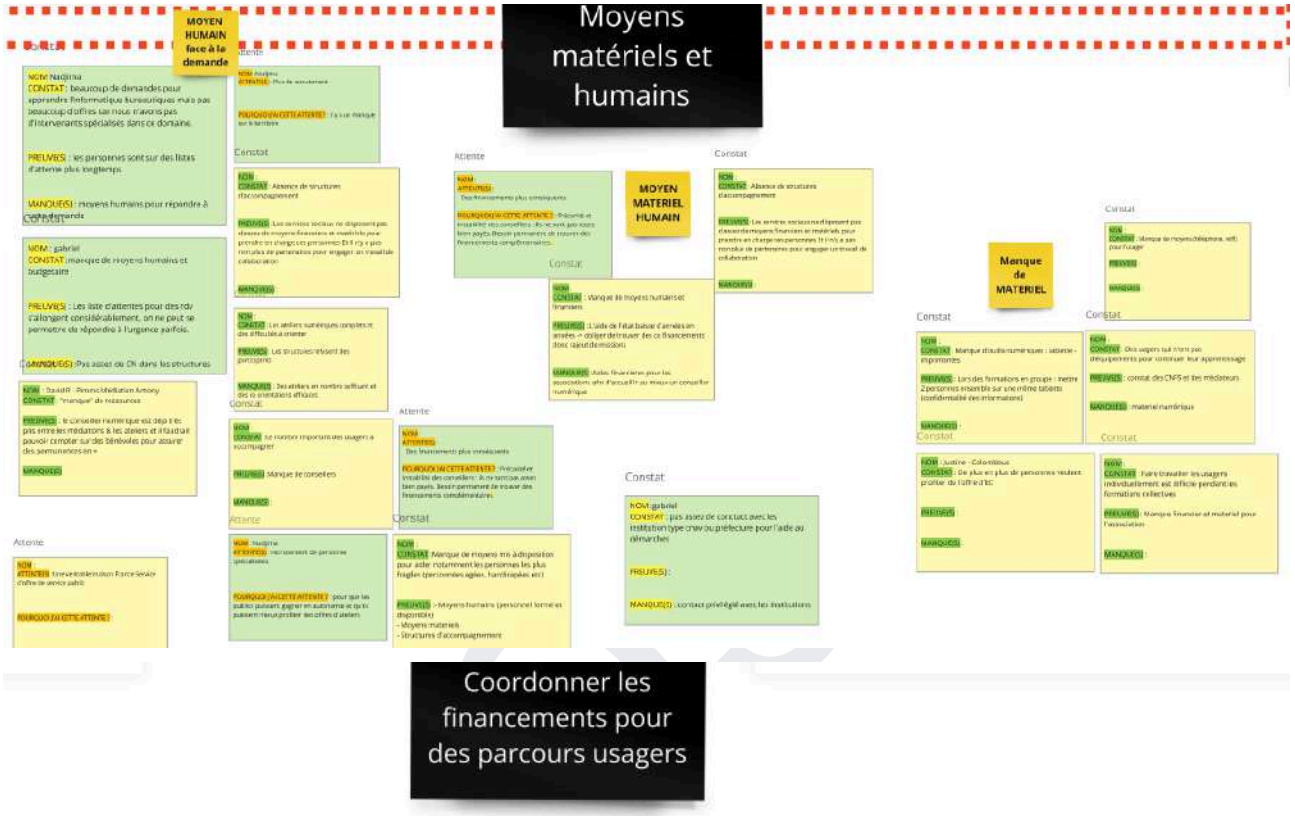
- La constitution de la gouvernance avec une comitologie sur 2025
- La constitution d'un tableau de bord d'indicateurs de suivi, d'impact, de votre plan d'action
- La communication, l'accompagnement sur le déploiement et le suivi des actions de votre feuille de route
- Les bilans étapes semestriels de votre plan d'action jusqu'en 2027

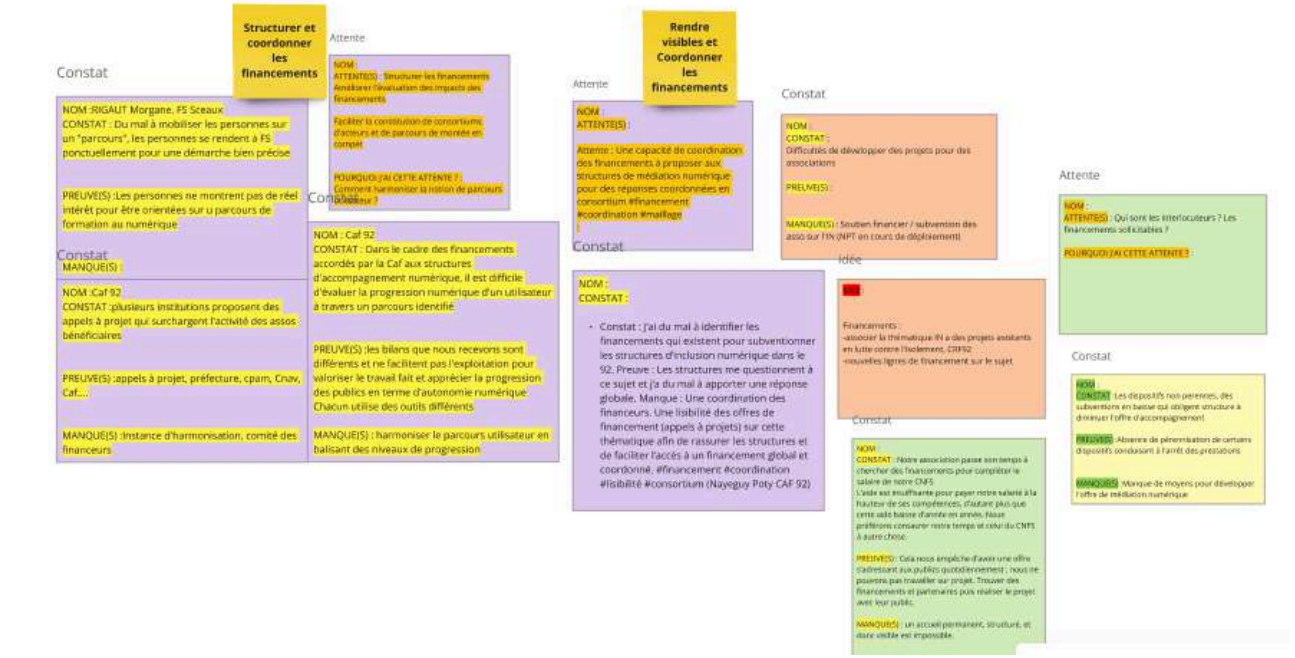
PROJET

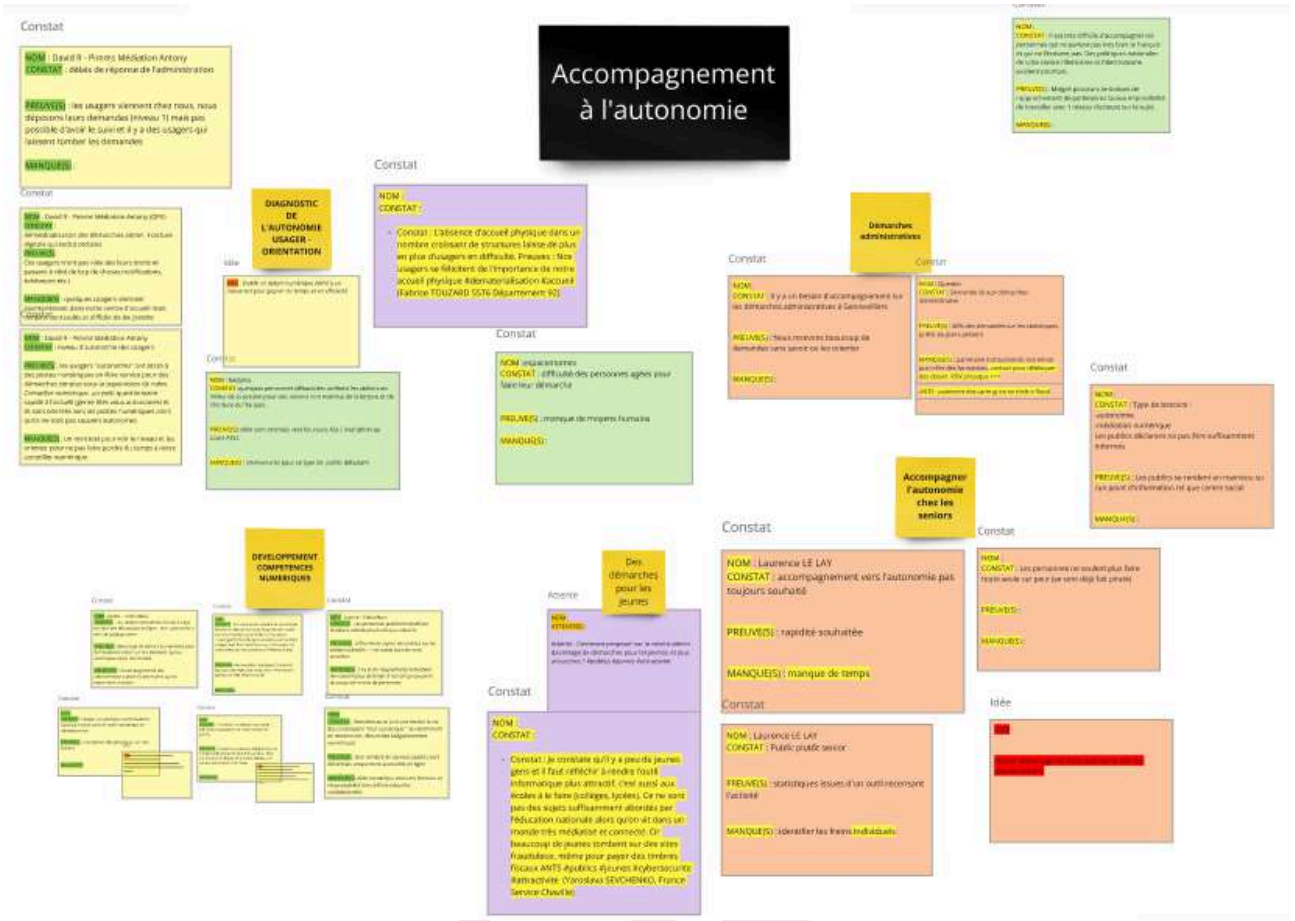
Annexes

- **Atelier 1 : Besoins et attentes des professionnels**

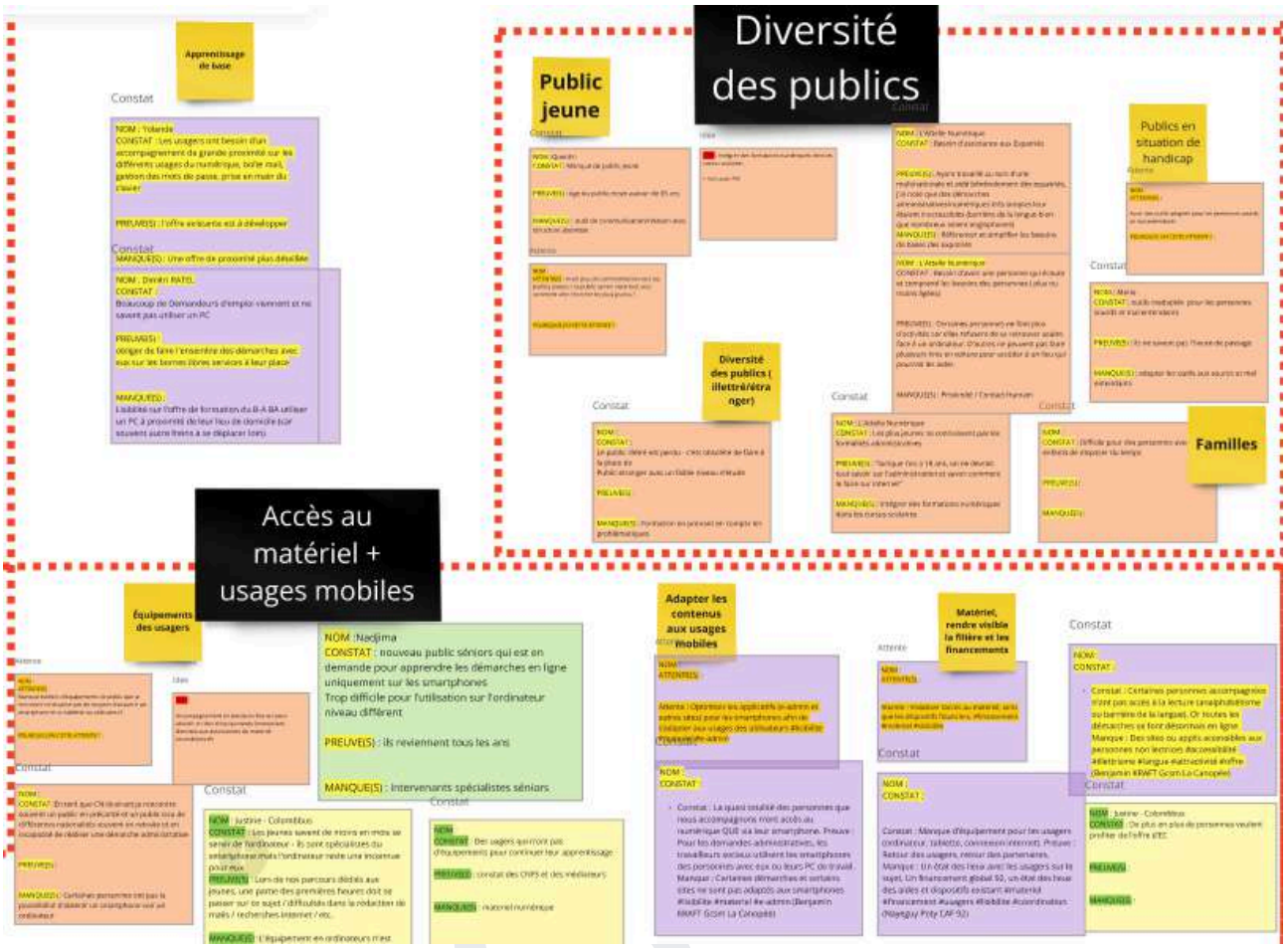
Ci-dessous, à titre indicatif, l'ensemble des contributions des participants à l'atelier Besoins et attentes, et leur catégorisation par les participants qui a permis de structurer les quatre thématiques structurantes du diagnostic.





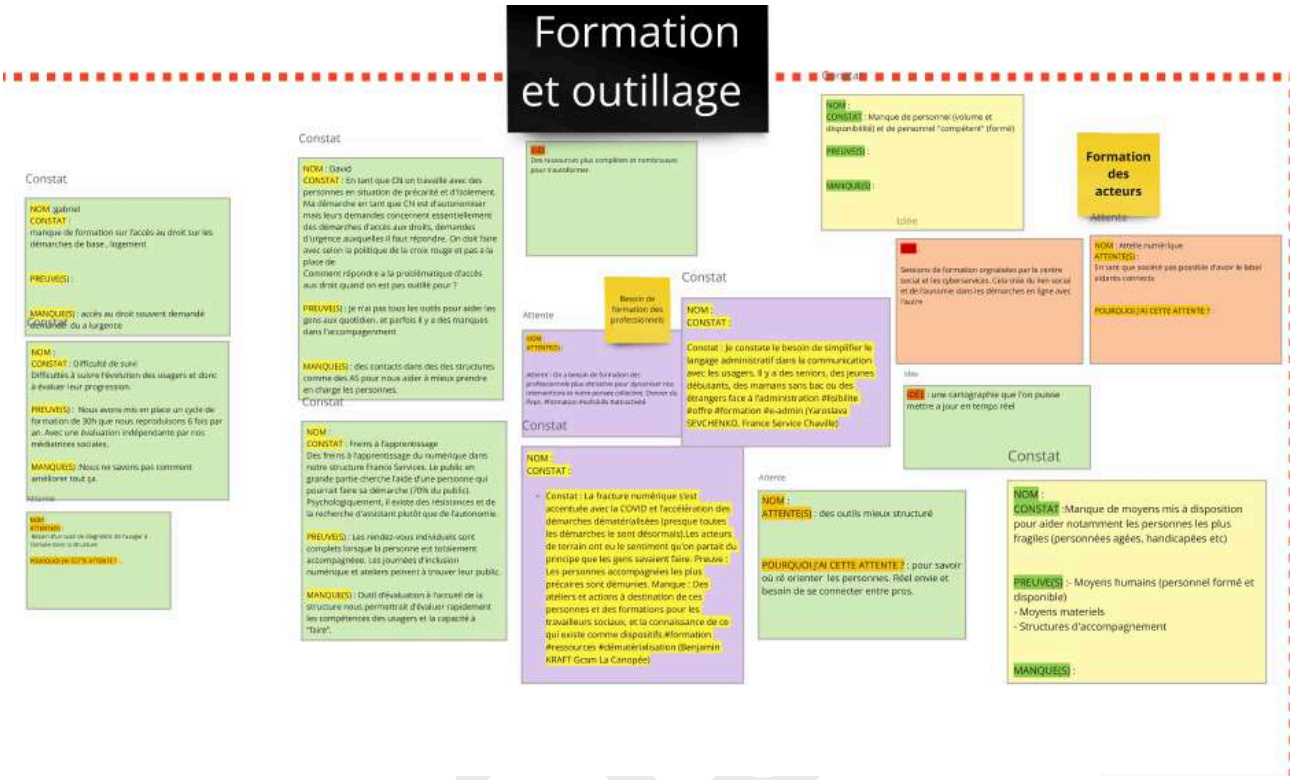

Accompagnement à l'autonomie
Constat
DIAGNOSTIC DE L'AUTONOMIE USAGER - ORIENTATION
Démarches administratives
Accompagner l'autonomie chez les seniors
DEVELOPPEMENT COMPETENCES NUMERIQUES
Des démarches pour les jeunes
Idée

PROJET


Diversité des publics
Public jeune
Publics en situation de handicap
Diversité des publics (illettré/étranger)
Familles
Accès au matériel + usages mobiles
Équipements des usagers
Adapter les contenus aux usages mobiles
Matériel, rendre visible la filière et les financements
Apprentissage de base
NOM :Nadjima
CONSTAT : nouveau public séniors qui est en demande pour apprendre les démarches en ligne uniquement sur les smartphones
Trop difficile pour l'utilisation sur l'ordinateur niveau différent
PREUVE(S) : ils reviennent tous les ans
MANQUE(S) : Intervenants spécialistes séniors

PRO


Maillage territorial et coordination des acteurs
Panorama sur le territoire
Visibilité des offres
Offre visibilité et parcours usagers
Faciliter les Partenariats
Constat
Attente
Idée

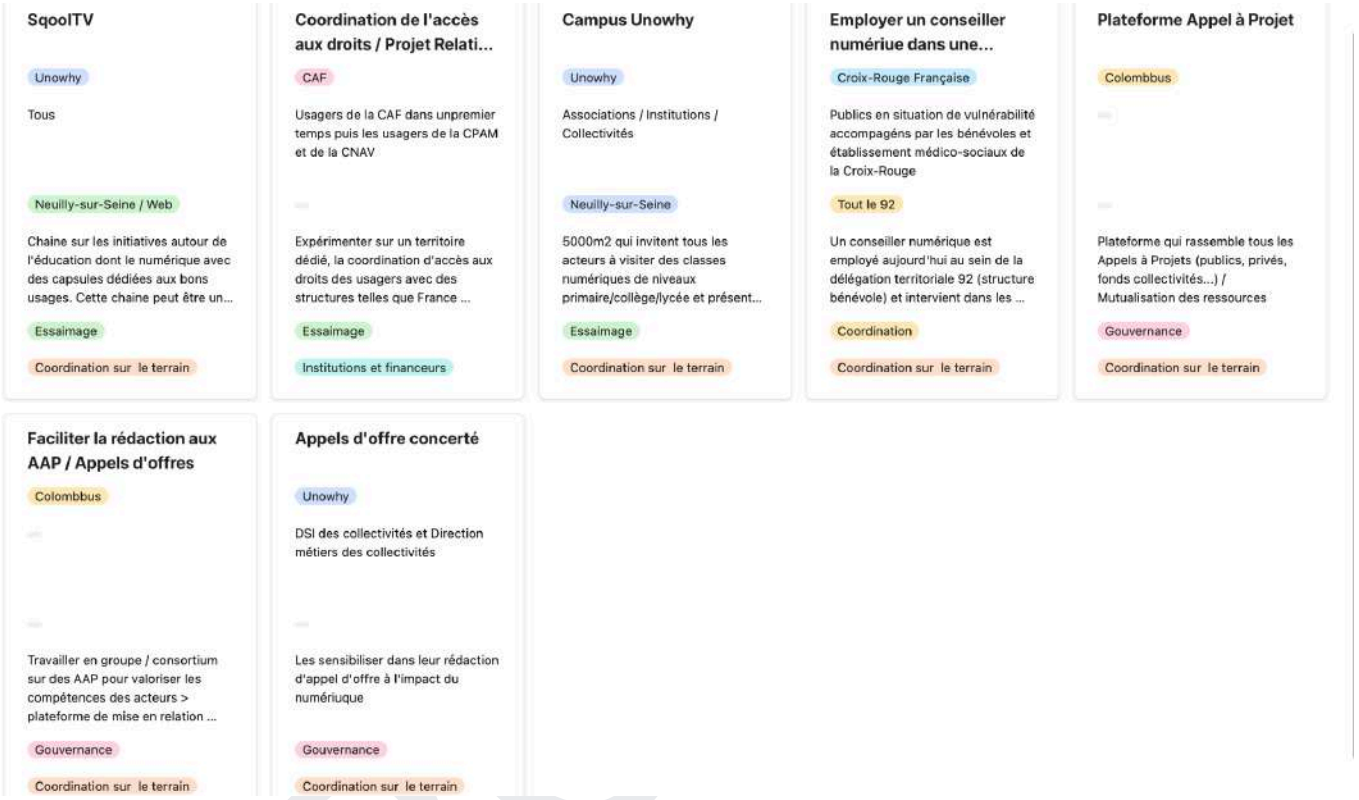

Formation et outillage
Constat
NOM : Gabriel
CONSTAT :
manque de formation sur l'accès au droit sur les démarches de base , logement
PREUVE(S) :
MANQUE(S) : accès au droit souvent demandé
Constat
NOM :
CONSTAT : Difficulté de suivi
Difficultés à suivre l'évolution des usagers et donc à évaluer leur progression.
PREUVE(S) : Nous avons mis en place un cycle de formation de 30h que nous reproduisons 6 fois par an. Avec une évaluation indépendante par nos médiatrices sociales.
MANQUE(S) :Nous ne savons pas comment améliorer tout ça.
Constat
NOM : David
CONSTAT : En tant que CN on travaille avec des personnes en situation de précarité et d'isolement. Ma démarche en tant que CN est d'autonomiser mais leurs demandes concernent essentiellement des démarches d'accès aux droits, démarches d'urgence auxquelles il faut répondre. On doit faire avec selon la politique de la croix rouge et pas à la place de.
Comment répondre a la problématique d'accès aux droit quand on est pas outillé pour ?
PREUVE(S) : Je n'ai pas tous les outils pour aider les gens aux quotidien, et parfois il y a des manques dans l'accompagnement
MANQUE(S) : des contacts dans des des structures comme des AS pour nous aider à mieux prendre en charge les personnes.
Constat
NOM :
CONSTAT : freins à l'apprentissage
Des freins à l'apprentissage du numérique dans notre structure France Services. Le public en grande partie cherche l'aide d'une personne qui pourrait faire sa démarche (70% du public). Psychologiquement, il existe des résistances et de la recherche d'assistant plutôt que de l'autonomie.
PREUVE(S) : Les rendez-vous individuels sont complets lorsque la personne est totalement accompagnée. Les journées d'inclusion numérique et ateliers peinent à trouver leur public.
MANQUE(S) : Outil d'évaluation à l'accueil de la structure nous permettrait d'évaluer rapidement les compétences des usagers et la capacité à "faire".
Constat
NOM :
CONSTAT :
- Constat : La fracture numérique s'est accentuée avec la COVID et l'accélération des démarches dématérialisées (presque toutes les démarches le sont désormais).Les acteurs de terrain ont eu le sentiment qu'on partait du principe que les gens savaient faire. Preuve : Les personnes accompagnées les plus précaires sont démunies. Manque : Des ateliers et actions à destination de ces personnes et des formations pour les travailleurs sociaux, et la connaissance de ce qui existe comme dispositifs. #formation #ressources #dématérialisation (Benjamin KRAFT Gcsm La Canopée)
Attente
Besoin de formation des professionnels
Constat
NOM :
CONSTAT :
Constat : Je constate le besoin de simplifier le langage administratif dans la communication avec les usagers. Il y a des seniors, des jeunes débutants, des mamans sans bac ou des étrangers face à l'administration #lisibilité #offre #formation #e-admin (Yaroslava SEVCHENKO, France Service Chaville)
Attente
NOM :
ATTENTE(S) : des outils mieux structuré
POURQUOI J'AI CETTE ATTENTE ? : pour savoir où ré orienter les personnes. Réel envie et besoin de se connecter entre pros.
Idée
NOM :
CONSTAT : Manque de personne (volume et disponibilité) et de personnel "compétent" (formé)
PREUVE(S) :
MANQUE(S) :
Formation des acteurs
Attente
Idée
IDEE : une cartographie que l'on puisse mettre a jour en temps réel
Constat
NOM :
CONSTAT :Manque de moyens mis à disposition pour aider notamment les personnes les plus fragiles (personnées agées, handicapées etc)
PREUVE(S) : - Moyens humains (personnel formé et disponible)
- Moyens materiels
- Structures d'accompagnement
MANQUE(S) :

PRO

- **Atelier 2 : Initiatives, mutualisables**

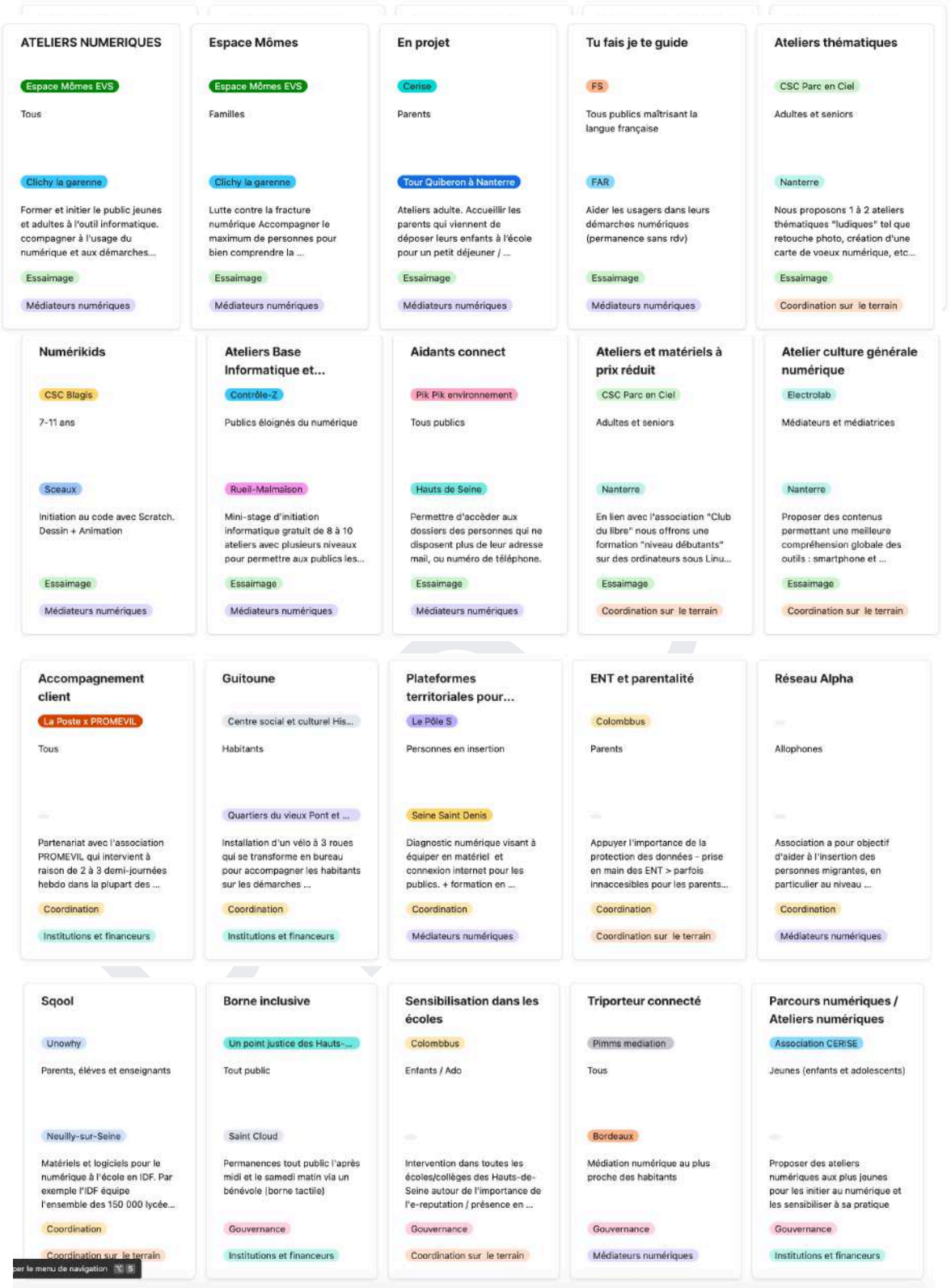
Ci dessous l'ensemble des fiches initiatives recensées à l'issue des ateliers animés jusqu'alors, il s'agit d'une liste provisoire, non exhaustive et susceptible d'être abondée par d'autres fiches. Nous les avons préalablement et provisoirement classée selon les axes déterminés à l'issue des ateliers #1 et #2.

1. Financement

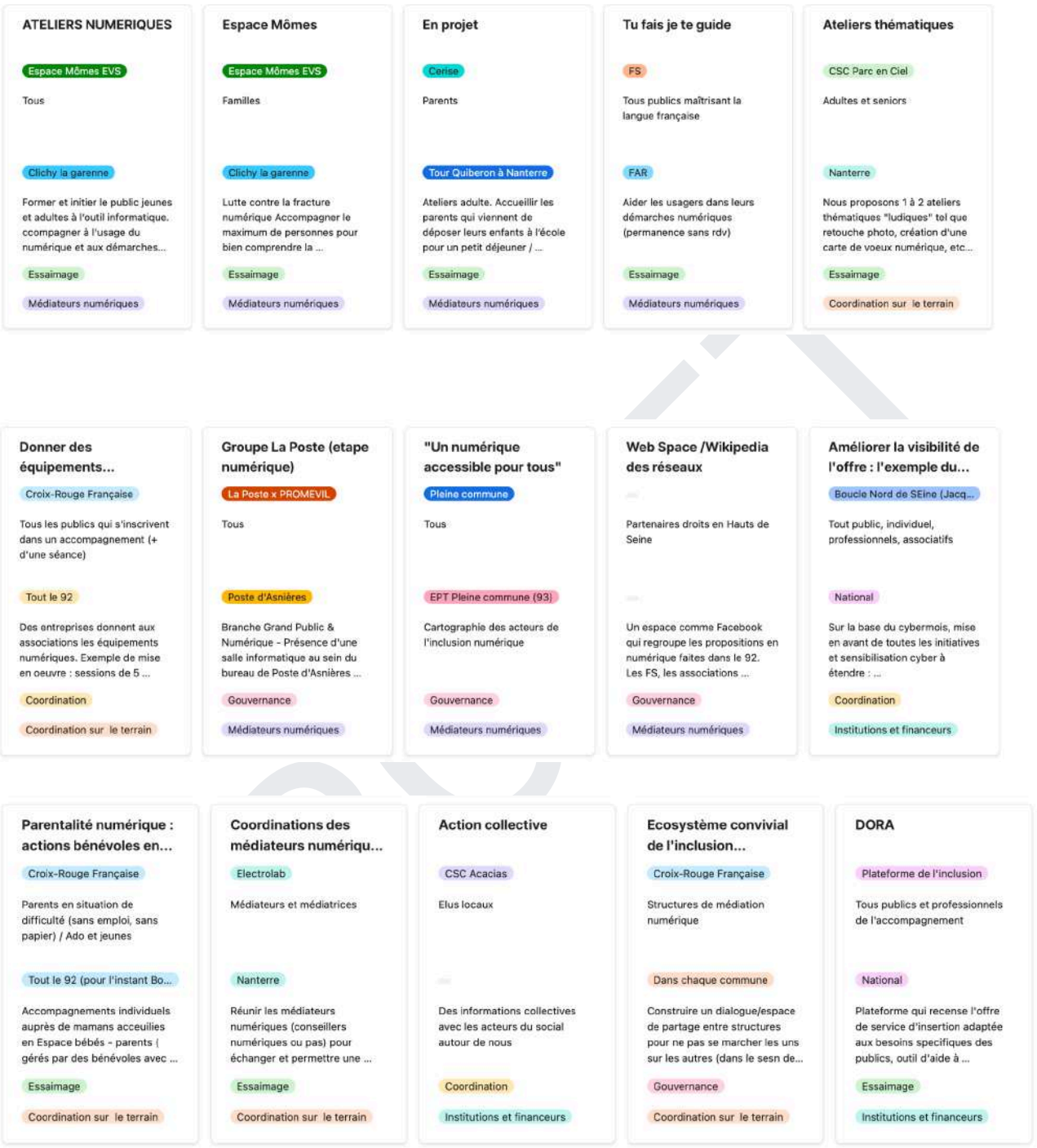


PRO

2. Autonomie

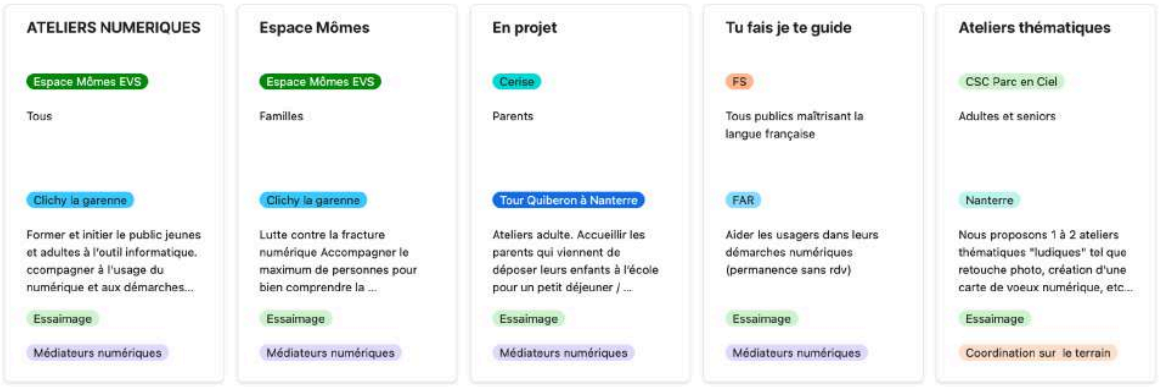

ATELIERS NUMERIQUES
Espace Mômes EVS
Tous
Clichy la garenne
Former et initier le public jeunes et adultes à l'outil informatique. ccompagner à l'usage du numérique et aux démarches...
Essaimage
Médiateurs numériques
Espace Mômes
Espace Mômes EVS
Familles
Clichy la garenne
Lutte contre la fracture numérique Accompagner le maximum de personnes pour bien comprendre la ...
Essaimage
Médiateurs numériques
En projet
Cerise
Parents
Tour Quiberon à Nanterre
Ateliers adulte. Accueillir les parents qui viennent de déposer leurs enfants à l'école pour un petit déjeuner / ...
Essaimage
Médiateurs numériques
Tu fais je te guide
FS
Tous publics maîtrisant la langue française
FAR
Aider les usagers dans leurs démarches numériques (permanence sans rdv)
Essaimage
Médiateurs numériques
Ateliers thématiques
CSC Parc en Ciel
Adultes et seniors
Nanterre
Nous proposons 1 à 2 ateliers thématiques "ludiques" tel que retouche photo, création d'une carte de voeux numérique, etc...
Essaimage
Coordination sur le terrain
Numérikids
CSC Blagis
7-11 ans
Sceaux
Initiation au code avec Scratch. Dessin + Animation
Essaimage
Médiateurs numériques
Ateliers Base Informatique et...
Contrôle-Z
Publics éloignés du numérique
Rueil-Malmaison
Mini-stage d'initiation informatique gratuit de 8 à 10 ateliers avec plusieurs niveaux pour permettre aux publics les...
Essaimage
Médiateurs numériques
Aidants connect
Pik Pik environnement
Tous publics
Hauts de Seine
Permettre d'accéder aux dossiers des personnes qui ne disposent plus de leur adresse mail, ou numéro de téléphone.
Essaimage
Médiateurs numériques
Ateliers et matériels à prix réduit
CSC Parc en Ciel
Adultes et seniors
Nanterre
En lien avec l'association "Club du libre" nous offrons une formation "niveau débutants" sur des ordinateurs sous Linu...
Essaimage
Coordination sur le terrain
Atelier culture générale numérique
Electrolab
Médiateurs et médiatrices
Nanterre
Proposer des contenus permettant une meilleure compréhension globale des outils : smartphone et ...
Essaimage
Coordination sur le terrain
Accompagnement client
La Poste x PROMEVIL
Tous
Partenariat avec l'association PROMEVIL qui intervient à raison de 2 à 3 demi-journées hebdo dans la plupart des ...
Coordination
Institutions et financeurs
Guitoune
Centre social et culturel His...
Habitants
Quartiers du vieux Pont et ...
Installation d'un vélo à 3 roues qui se transforme en bureau pour accompagner les habitants sur les démarches ...
Coordination
Institutions et financeurs
Plateformes territoriales pour...
Le Pôle S
Personnes en insertion
Seine Saint Denis
Diagnostic numérique visant à équiper en matériel et connexion internet pour les publics. + formation en ...
Coordination
Médiateurs numériques
ENT et parentalité
Colombbus
Parents
Appuyer l'importance de la protection des données - prise en main des ENT > parfois innaccesibles pour les parents...
Coordination
Coordination sur le terrain
Réseau Alpha
Allophones
Association a pour objectif d'aider à l'insertion des personnes migrantes, en particulier au niveau ...
Coordination
Médiateurs numériques
Sqool
Unowhy
Parents, élèves et enseignants
Neuilly-sur-Seine
Matériels et logiciels pour le numérique à l'école en IDF. Par exemple l'IDF équipe l'ensemble des 150 000 lycée...
Coordination
Coordination sur le terrain
Borne inclusive
Un point justice des Hauts-...
Tout public
Saint Cloud
Permanences tout public l'après midi et le samedi matin via un bénévole (borne tactile)
Gouvernance
Institutions et financeurs
Sensibilisation dans les écoles
Colombbus
Enfants / Ado
Intervention dans toutes les écoles/collèges des Hauts-de-Seine autour de l'importance de l'e-reputation / présence en ...
Gouvernance
Coordination sur le terrain
Triporteur connecté
Pimms mediation
Tous
Bordeaux
Médiation numérique au plus proche des habitants
Gouvernance
Médiateurs numériques
Parcours numériques / Ateliers numériques
Association CERISE
Jeunes (enfants et adolescents)
Proposer des ateliers numériques aux plus jeunes pour les initier au numérique et les sensibiliser à sa pratique
Gouvernance
Institutions et financeurs

3. Maillage territorial

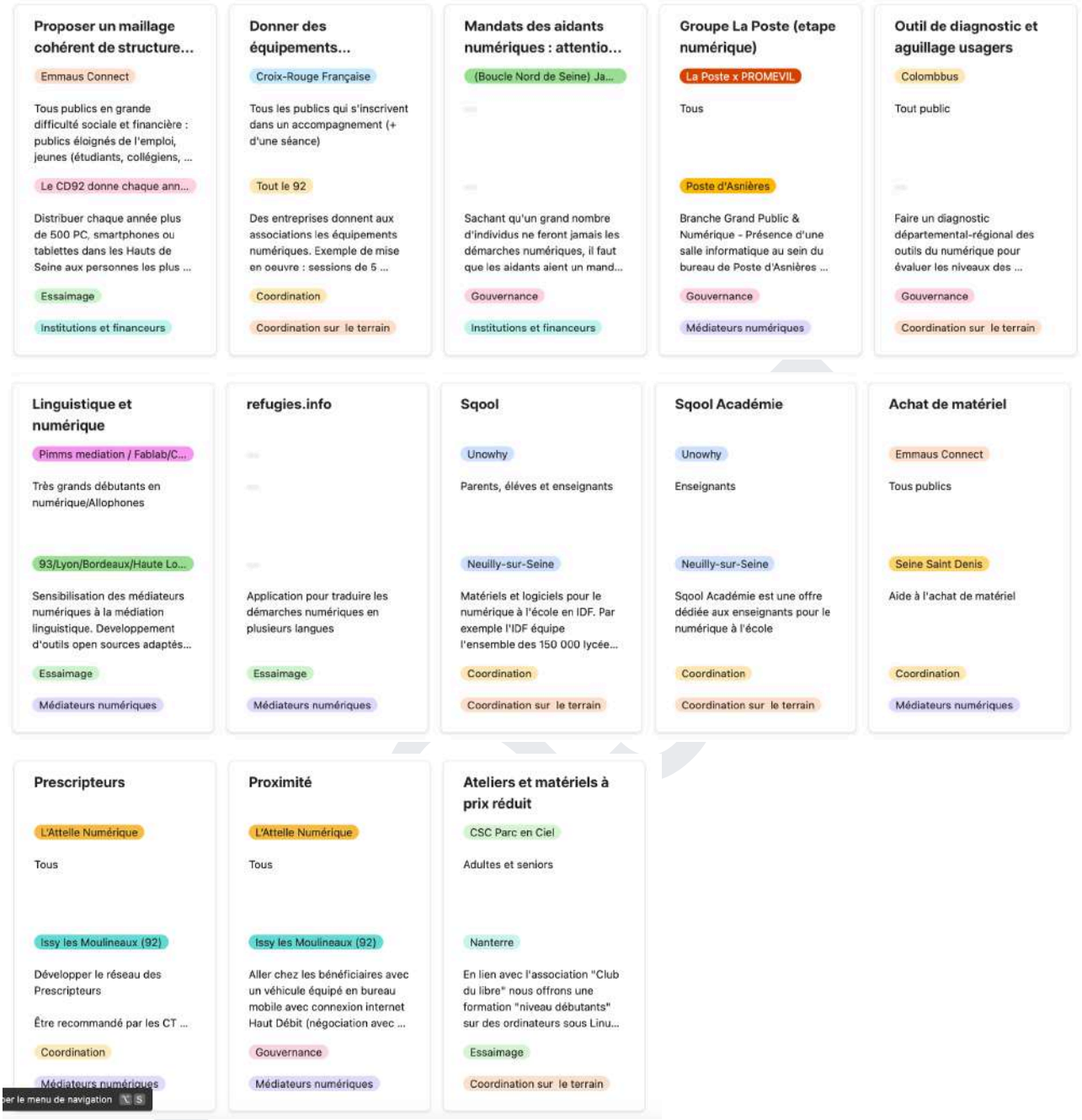




4. Formation



PROJET


Proposer un maillage cohérent de structure...
Emmaus Connect
Tous publics en grande difficulté sociale et financière : publics éloignés de l'emploi, jeunes (étudiants, collégiens, ...
Le CD92 donne chaque ann...
Distribuer chaque année plus de 500 PC, smartphones ou tablettes dans les Hauts de Seine aux personnes les plus ...
Essaimage
Institutions et financeurs
Donner des équipements...
Croix-Rouge Française
Tous les publics qui s'inscrivent dans un accompagnement (+ d'une séance)
Tout le 92
Des entreprises donnent aux associations les équipements numériques. Exemple de mise en oeuvre : sessions de 5 ...
Coordination
Coordination sur le terrain
Mandats des aidants numériques : attentio...
(Boucle Nord de Seine) Ja...
Sachant qu'un grand nombre d'individus ne feront jamais les démarches numériques, il faut que les aidants aient un mand...
Gouvernance
Institutions et financeurs
Groupe La Poste (etape numérique)
La Poste x PROMEVIL
Tous
Poste d'Asnières
Branche Grand Public & Numérique - Présence d'une salle informatique au sein du bureau de Poste d'Asnières ...
Gouvernance
Médiateurs numériques
Outil de diagnostic et aguillage usagers
Colombbus
Tout public
Faire un diagnostic départemental-régional des outils du numérique pour évaluer les niveaux des ...
Gouvernance
Coordination sur le terrain
Linguistique et numérique
Pimms mediation / Fablab/C...
Très grands débutants en numérique/Allophones
93/Lyon/Bordeaux/Haute Lo...
Sensibilisation des médiateurs numériques à la médiation linguistique. Developpement d'outils open sources adaptés...
Essaimage
Médiateurs numériques
refugies.info
Application pour traduire les démarches numériques en plusieurs langues
Essaimage
Médiateurs numériques
Sqool
Unowhy
Parents, éléves et enseignants
Neuilly-sur-Seine
Matériels et logiciels pour le numérique à l'école en IDF. Par exemple l'IDF équipe l'ensemble des 150 000 lycée...
Coordination
Coordination sur le terrain
Sqool Académie
Unowhy
Enseignants
Neuilly-sur-Seine
Sqool Académie est une offre dédiée aux enseignants pour le numérique à l'école
Coordination
Coordination sur le terrain
Achat de matériel
Emmaus Connect
Tous publics
Seine Saint Denis
Aide à l'achat de matériel
Coordination
Médiateurs numériques
Prescripteurs
L'Attelle Numérique
Tous
Issy les Moulineaux (92)
Développer le réseau des Prescripteurs
Être recommandé par les CT ...
Coordination
Médiateurs numériques
Proximité
L'Attelle Numérique
Tous
Issy les Moulineaux (92)
Aller chez les bénéficiaires avec un véhicule équipé en bureau mobile avec connexion internet Haut Débit (négociation avec ...
Gouvernance
Médiateurs numériques
Ateliers et matériels à prix réduit
CSC Parc en Ciel
Adultes et seniors
Nanterre
En lien avec l'association "Club du libre" nous offrons une formation "niveau débutants" sur des ordinateurs sous Linu...
Essaimage
Coordination sur le terrain