



PLATE-FORME DE L'OBSERVATION
SANITAIRE ET SOCIALE
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Illustrations d'initiatives mises en œuvre pour faire du numérique un levier d'insertion pour les publics fragiles

Focus de la PFoss n°29 – Document Annexe

Décembre 2018

Partenaires de la PFoss : Services de l'État (DDCS, Direccte, DRDJSCS, Draaf, Dreal, Insee, Rectorats), établissements publics (ARS, Pôle emploi), collectivités territoriales (Conseil régional, conseils départementaux, EPCI), organismes de protection sociale (Caf, Carsat, DRSM, MSA), associations (Agence alpine des territoires, Creai, Fas, Labo Cités, Mrie, Odenore, ORS, Udaf, Uriopss...), agences d'urbanisme, CCAS, centres de ressources (CRDI, CR en appui aux Caf).

SOMMAIRE

1- Au niveau national	4
➤ Emmaüs Connect.....	4
➤ WeTechCare	4
➤ FranceConnect.....	5
➤ Coffre-fort numérique	5
➤ Reconnect Solidaire : des coffres-forts pour les sans-abris	5
➤ La Fondation Afnic pour la solidarité numérique	6
➤ Les espaces publics numériques (EPN).....	6
➤ La Mednum : la coopérative des acteurs de l'inclusion numérique.....	6
2- Dans la région des Hauts-de-France	7
3- En Auvergne-Rhône-Alpes	8
➤ Coordination des acteurs de la médiation numérique de Rhône-Alpes – Auvergne (Coraia).....	8
➤ La Cité Cyber Connaissances à Andrézieux-Bouthéon.....	8
➤ Contrat de ville de Grenoble-Alpes-Métropole – Stratégie et objectifs – 2015-2020.....	8
➤ Plan d'actions pour l'accès aux droits et contre le non-recours – Ville et CCAS de Grenoble.....	8
➤ Le CCAS de Montluçon	9
➤ Les centres sociaux de l'Allier	9
➤ Ateliers « Informatique, seniors et service en ligne » de la Carsat Auvergne	9
➤ Les médiathèques du département de l'Allier	9
➤ Les MSAP de l'Allier	9
➤ Ruralitic.....	9
➤ Solidarité web.....	9
➤ @ctif numérique.....	10
4- Cartographies des lieux de médiation numérique en Auvergne-Rhône-Alpes	11
➤ Acteurs de la médiation numérique - Agglomération de Bourg-en-Bresse.....	11
➤ Médiation Numérique dans la Loire par zoomacom	11
➤ Les lieux de médiation numérique en Drôme et en Ardèche	11
➤ Les lieux de médiation numérique du Puy-de-Dôme	11
➤ Carte collaborative des services au public dans l'Allier	11
5- Initiatives/actions locales plus anciennes	12
➤ Politique numérique volontariste de la Région Rhône-Alpes dès 2005	12
➤ Le Pass Numérique - Plan régional de lutte contre l'exclusion numérique en Rhône-Alpes.....	12
➤ La m@ison de Grigny.....	12
➤ Initiatives dans les quartiers prioritaires/politique de la ville	13
➤ Dispositif Serveurs solidaires.....	13

Illustrations d'initiatives mises en œuvre pour faire du numérique un levier d'insertion pour les publics fragiles

Focus de la PFoss n°29 – Document annexe – Novembre 2018

L'objectif du travail porté par un groupe de la Plate-forme d'observation sanitaire et sociale Auvergne-Rhône-Alpes (PFoss) était de faire un état des lieux des connaissances et des observations sur les initiatives locales déployées en Auvergne-Rhône-Alpes pour faciliter l'accès aux droits par les outils numériques. Une attention devait être portée à l'évaluation de ce qui fonctionne ou pas et à l'identification de questionnements et préconisations.

Une multitude d'actions sont déployées à l'échelle nationale, régionale et locale avec pour but de réduire les difficultés d'accès au numérique et de faciliter les usages du numérique pour les personnes les plus fragiles dans leurs démarches d'accès à leurs droits.

Certaines de ces actions sont engagées dans la cadre de plans, de contrats de ville... D'autres sont mises en œuvre de manière autonome par le tissu associatif. Face à la multitude des démarches et initiatives déjà engagées, et à leur évolution rapide, il est difficile de réaliser un recensement exhaustif de ces actions. Il a donc été choisi, dans ce document, de présenter certaines actions à titre illustratif.

1- Au niveau national

➤ Emmaüs Connect

<http://emmaus-connect.org/>

Public-cible : personnes en difficulté numérique

Depuis 2013, Emmaüs Connect agit pour faire reculer l'exclusion numérique et permettre à tous de bénéficier des avancées offertes par les nouvelles technologies. Emmaüs Connect revendique « un bagage numérique minimum pour tous » pour que le numérique soit un réel levier d'insertion et non d'exclusion.

Les actions d'Emmaüs Connect pour un accompagnement numérique au service de l'insertion

- Fournir un « bagage numérique minimum » qui comprend :
 - un accès solidaire aux outils numériques (pour s'équiper et se connecter) et à des solutions d'accès régulières et durables à la téléphonie et Internet (offre de recharges prépayées pour le mobile et Internet à tarif solidaire ainsi que des équipements (téléphones, smartphones ordinateurs) à moindre coût) ;
 - une bonne connaissance des services numériques utiles à l'insertion (outils pédagogiques pour appréhender seul ou accompagné les services numériques essentiels à l'insertion sociale et professionnelle).
- Développer un réseau d'accompagnants de proximité sur les territoires avec :
 - des parcours d'accompagnement numérique dans les points d'accueil et au sein de structures sociales ou associatives qui en font la demande : Emmaüs Connect forme et fournit les outils et contenus pédagogiques, voire les ressources humaines pour accompagner leurs usagers au plus près de leur besoins. Des parcours thématiques (autour de l'emploi, de l'accès aux droits par exemple) et des contenus spécifiques peuvent être, par ailleurs, déployés en partenariat avec les opérateurs de services publics ;
 - une animation du réseau d'acteurs sociaux, numériques et associatifs des territoires : temps d'échange et de co-construction entre acteurs qui souhaitent agir avec Emmaüs Connect.

La formation pour intégrer la précarité numérique aux pratiques d'accompagnement social

- Faciliter l'accompagnement social à l'ère numérique en apportant des outils de diagnostic et d'orientation, des formations autour des pratiques professionnelles et des contenus pédagogiques pour les usagers.
- Aider les acteurs de terrain à prendre en charge des personnes qui cumulent précarité sociale et numérique, en faisant évoluer leurs pratiques professionnelles ou par le biais d'un accompagnement concret au numérique.
- Emmaüs Connect est certifié organisme de formation depuis 2015. Un catalogue de formations peut être consulté en ligne [en suivant ce lien](#).

Quelques chiffres sur l'activité d'Emmaüs Connect :

- accompagnement de 30 000 personnes en précarité dans leur parcours vers l'autonomie numérique (prise en main de services numériques tels que Pôle emploi, la Caf, Skype, SNCF, Leboncoin...)
- maillage d'un réseau d'acteurs de terrain sociaux et numériques formés et outillés pour agir ;
- impact sur les perspectives des décideurs, publics et privés, en les conseillant et en les accompagnant dans la transition numérique de leur service ou de leur territoire ;
- 1 000 structures sociales sont partenaires et font bénéficier leurs usagers des solutions d'Emmaüs Connect : la Caisse d'allocations familiales (Caf), Pôle emploi, certains centres communaux d'action sociale (CCAS), la Direction de l'action sociale, de l'enfance et de la santé (Dases), des associations, la Mutualité sociale agricole (MSA) ont participé aux formations et permis à leurs intervenants de renforcer leurs compétences ;
- création de WeTechCare en 2015 (cf. ci-dessous) ;
- 70 % des salariés en insertion ont trouvé un emploi ou une formation à la sortie de leurs parcours chez Emmaüs Connect dans la vente, l'accompagnement numérique, l'accompagnement social, l'accueil, la communication ou la formation.

➤ WeTechCare

<http://wetechcare.org/>

Public cible : personnes fragiles et personnes en difficulté avec les outils numériques

WeTechCare développe des plateformes d'apprentissage qui facilitent la formation au numérique des publics fragiles :

- ClicNJob : plateforme développée par WeTechCare (site et outil de recherche d'emploi extrêmement simples) pour accompagner les jeunes en difficulté d'insertion vers l'emploi avec l'aide des professionnels des missions locales. <https://www.clicnjob.fr/> ;

- Les Bons Clics : créée par WeTechCare, cette plateforme d'apprentissage et des réseaux d'acteurs œuvre pour rendre les opportunités d'internet accessibles à tous <https://lesbonsclics.fr/>.

➤ FranceConnect

<https://franceconnect.gouv.fr/>

Public cible : ensemble de la population

Objectif : FranceConnect, proposé par l'État, a été mis en service en juin 2016 pour permettre aux usagers d'accéder aux services publics en ligne sans devoir nécessairement disposer de comptes auprès d'eux. Il s'agit d'un système d'identification et d'authentification en ligne où l'utilisateur est invité à s'authentifier à l'aide de comptes qu'il possède déjà avec Impots.gouv.fr, Ameli.fr, la Poste ou Mobile Connect et moi.

Avantages :

- reconnaissance rapide par l'ensemble des services en ligne en utilisant l'un des comptes existants ;
- navigation simplifiée sur l'ensemble des sites disposant du bouton FranceConnect sans se ré-identifier ;
- Pas de nouveaux comptes donc il n'est plus besoin de jongler avec une multitude d'identités numériques ;
- service sécurisé parce que FranceConnect ne stocke pas de données personnelles.

FranceConnect enregistre cinq millions d'utilisateurs

➤ Coffre-fort numérique

Le « coffre-fort numérique » ou « Espace numérique personnel » est un outil qui a été préconisé par le Plan de lutte contre la Pauvreté et pour l'Inclusion Sociale dans le but de faciliter la constitution des dossiers administratifs et la fourniture de pièces justificatives par les personnes en situation de précarité.

Un coffre-fort numérique est un outil sécurisé qui permet d'archiver, indexer, classer et retrouver des fichiers dématérialisés. Il permet de conserver des documents et d'y accéder, de les transférer et de les partager, dès lors qu'un accès à Internet est possible. Ces fichiers peuvent être des documents administratifs ou personnels (photographies, textes, etc). Un coffre-fort numérique doit garantir un haut niveau de confidentialité et de protection des fichiers qui y sont stockés : c'est la principale différence avec les espaces de stockage « cloud » existants. De nombreuses solutions de coffre-fort numérique existent aujourd'hui et sont développées par différentes entreprises ou institutions.

A la suite d'une expérimentation nationale du coffre-fort numérique pilotée par la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) et l'Union nationale des CCAS (UNCCAS), un guide pratique facilitant la mise en place de projets de coffres-forts numériques dans les structures sociales a été proposé. Ce document évoque les intérêts de mettre en place un coffre-fort numérique, présente le cadre juridique existant et indique les questions à se poser pour bien définir son projet. Il décrit également les conditions pour réussir la mise en œuvre du coffre-fort numérique : comment organiser son déploiement en interne, comment respecter les règles en matière de confidentialité et d'information, comment accompagner les agents, etc. L'expérimentation a fait l'objet d'un bilan qui propose des recommandations en vue de faciliter le potentiel déploiement des coffres-forts numériques sur le territoire.

Pour consulter le guide pratique : https://www.unccas.org/IMG/pdf/vademecum_coffre-fort-numerique.pdf

Pour consulter le rapport du bilan de l'expérimentation : https://www.unccas.org/IMG/pdf/2018_-_bilan_final_de_l_experimentation_coffre-fort_numerique.pdf

➤ Reconnect Solidaire : des coffres-forts pour les sans-abris

www.reconnect.fr

Public cible : personnes en situation de précarité.

Objectif : service gratuit et facilement accessible de coffre-fort numérique destiné aux personnes démunies pour sécuriser leurs documents importants. Reconnect a été conçu en janvier 2016 par un chef de projet à SOS Solidarités, il s'agit d'une start-up associative qui utilise les nouvelles technologies pour favoriser l'inclusion sociale. Ce dispositif qui renforce la cohésion sociale en luttant contre la précarisation a été récompensé par la Fondation Association française pour le nommage internet en coopération (Fondation Afnic) (cf. ci-dessous).

Fonctionnement : ouverture d'un compte auprès d'un relais Reconnect dans lequel la personne stocke une copie de ses documents importants qu'elle peut partager avec ses référents sociaux pour accélérer ses démarches d'accès aux droits. Les Relais Reconnect sont les structures sociales (Maisons Relais, CCAS, Centres d'accueil pour demandeurs d'asiles (CADA), centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS), Croix rouge, Maisons de services au public (MSAP)...) qui accompagnent les usagers dans la création et l'utilisation de leur compte Reconnect.

➤ La Fondation Afnic pour la solidarité numérique

<https://www.fondation-afnic.fr/fr/Presentation.htm>

Objectif : la Fondation Afnic (Association française pour le nommage internet en coopération) pour la solidarité numérique a pour objet le soutien au développement d'un internet solidaire, la formation et la sensibilisation à ses usages, par le soutien à des initiatives locales et structurantes de solidarité numérique et à des projets de recherche portant sur le thème de la solidarité numérique. Elle a été créée par Afnic et par la Fondation de France.

La Fondation est dotée de près de deux millions d'euros pour ses deux premières années d'exercice. Elle procède par appels à projets pour soutenir les acteurs qui souhaitent mettre l'internet et ses usages au service d'une société plus inclusive, plus solidaire et plus égalitaire. Elle s'appuie sur les relais associatifs et institutionnels de terrain pour faire connaître aux acteurs de solidarité l'existence de ce fonds, les conditions d'accès, et les opportunités offertes par la Fondation.

➤ Les espaces publics numériques (EPN)

<http://annuaire.mediation-numerique.fr/annuaire.html>

Un EPN est un lieu équipé d'ordinateurs connectés à internet, où un ou plusieurs animateurs accueillent et accompagnent les personnes dans l'apprentissage des outils et usages numériques. C'est aussi un lieu où se développent des projets autour des TIC avec des partenaires multiples.

Selon l'Agence du numérique, les EPN sont hétéroclites. Ils sont gérés par des associations, des collectifs, etc, qui ont des moyens financiers et humains limités. Le besoin de trouver un modèle de financement, d'identifier ce qui fonctionne sur le terrain mais aussi de former des agents se fait de plus en plus pressant. (Source : <http://www.lagazettedescommunes.com/437092/la-mediation-numerique-grande-oubliee-de-la-politique-de-dematerialisation/>)

L'Agence nouvelle des solidarités actives (ANSA) a mené une étude auprès de 11 EPN situés dans des quartiers prioritaires. (Source : EPN et politique de la ville. Propositions pour mieux travailler ensemble au service des habitants des quartiers. Agence Nouvelles des solidarités actives (ANSA). Secrétariat général à la ville, 2011. http://i.ville.gouv.fr/download_file/4253/7125/etude-espaces-publics-numeriques-et-politique-de-la-ville-propositions-pour-mieux-travailler-ensemble-au-service-des-habitants-des-quartiers)

Selon cette étude, la plupart des EPN rencontrent des difficultés pour mettre en place les collaborations avec des acteurs locaux (établissements scolaires, associations d'insertion, Pôle emploi, maisons de retraite...) : les difficultés administratives et financières et le manque de connaissance réciproque entre ces acteurs limitent leurs possibilités de collaboration. Les EPN ont aussi des difficultés à faire reconnaître leurs compétences auprès des acteurs de la politique de la ville. De nouveaux partenariats sont donc à inventer pour que les EPN jouent pleinement un rôle de centres de ressources numériques, mettant leurs compétences au service de la cohésion sociale des quartiers.

➤ La Mednum : la coopérative des acteurs de l'inclusion numérique

http://mediation-numerique.fr/actualite_les-acteurs-de-la-mediation-numerique-se-structurent-au-sein-de-la-cooperative-la-mednum-103.html

Fondée lors de la 4^{ème} édition des Assises de la Médiation Numérique, qui s'est tenue du 23 au 25 novembre 2017 à Mende, en Lozère, la coopérative Mednum a pour but de porter d'une seule et même voix les attentes et besoins des médiateurs numériques en France qui œuvrent au quotidien pour une société numérique plus inclusive.

2- Dans la région des Hauts-de-France

En Hauts-de-France, un laboratoire d'innovation publique (SILAB), piloté par la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP–ex SGMAP) et co-porté par la Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DRJSCS), travaille notamment sur l'inclusion numérique et la lutte contre l'illectronisme. Sur cet axe de travail, le laboratoire est animé par la DRJSCS et le CCAS d'Amiens. Le binôme État/collectivité territoriale a été rejoint par de nombreux partenaires (services de l'État, collectivités, organismes de protection sociale, organismes de formation et secteur associatif).

Dans le cadre d'un état des lieux régional sur la question de l'illectronisme et l'impact de la transition numérique de l'État pour les usagers et les travailleurs sociaux, trois études ont été lancées :

- les publics vulnérables face à la transition numérique : Université de Lille sciences humaines et sociales, Master 2 Stratégies de Développement Social ;
- le numérique et le travail social : IRTS Hauts-de-France, Diplôme d'État d'ingénierie sociale ;
- La cartographie des ressources existantes en HDF : Université de Lille, Master 2 aménagement du territoire et urbanisme.

Cette cartographie a pour but de recenser en région Hauts-de-France les lieux d'accès au numérique ainsi que les lieux de formation et d'accompagnement au numérique ainsi qu'aux démarches administratives en ligne. Le groupe d'étudiants a investigué l'ensemble des cinq départements et a recensé plus de 800 dispositifs sur les territoires. L'actualisation de la cartographie peut se faire directement en remplissant le formulaire en ligne. À partir des données renseignées, la DRJSCS peut alors régulièrement mettre à jour la cartographie. Cette cartographie est destinée aux usagers qui souhaiteraient se former à proximité, mais plus particulièrement aux professionnels (d'accueil et travailleurs sociaux) afin d'orienter les usagers vers un lieu d'accès ou de formation au numérique. Enfin cette cartographie est destinée aux collectivités et aux services de l'État, afin d'identifier les zones où il est nécessaire de développer des lieux d'accès et de formation.

Voir la cartographie : <https://cdonline.articque.com/share/display/fced105cab1f92aa69c9f80bac70f80a86ba6731>

Un portail a également été développé, à destination des travailleurs sociaux et usagers, dans une perspective de lutte contre le non recours aux droits et en vue de faciliter l'accès au service public. Il vise à faciliter l'accès aux outils nécessaires pour améliorer la situation de chaque usager afin que ces derniers puissent accéder à leurs droits.

Voir le portail : <https://kit-ts-2-21.websself.net/accueil-profli>

3- En Auvergne-Rhône-Alpes

➤ Coordination des acteurs de la médiation numérique de Rhône-Alpes – Auvergne (Coraia)

<http://coraia.reseamednum.fr/>

- La Coraia travaille à la représentation, la valorisation, la professionnalisation et au soutien du développement dans l'écosystème de l'économie numérique des acteurs de la médiation numérique qui sont déjà organisés en différents réseaux locaux (réseau ouvert à l'ensemble des acteurs de l'accompagnement et de l'éducation au/avec le numérique).
- La Coraia accompagne la professionnalisation : se former à/pour la médiation numérique.

➤ La Cité Cyber Connaissances à Andrézieux-Bouthéon

Source : Dossier Mrie 2016 – Apporter des étayages aux précarités induites par le numérique – La Cité Cyber Connaissances à Andrézieux-Bouthéon (Ville Andrézieux-Bouthéon, Service politique de la ville) pp. 152-153.

Public-cible : habitants des quartiers d'habitat social

Objectifs

Pour limiter les inégalités sociales entre les habitants du quartier d'habitat social et ceux des autres quartiers plus résidentiels, un espace public numérique a été créé par les élus (Cité Cyber Connaissances) :

- mise à disposition d'accès libres ;
- ateliers informatiques de sensibilisation et d'initiation ;
- aide aux démarches en ligne pour l'accès à ses informations personnelles (résultats médicaux, déclaration de revenus en ligne...), à l'emploi (inscription à Pôle emploi, postuler en ligne...), aux droits (demande de prime d'activité, demande de logement...).

➤ Contrat de ville de Grenoble-Alpes-Métropole – Stratégie et objectifs – 2015-2020

<https://www.lametro.fr/466-contrat-de-ville-2015-2020.htm>

Le contrat soutiendra des actions relevant des questions de l'usage du numérique et du numérique comme outil de formation, d'éducation, d'information et d'accès aux droits.

Les objectifs poursuivis se déclinent sur deux axes.

- **Axe 1** : le numérique comme un outil d'amélioration des formations. Il s'agit, entre autre, de permettre aux personnes en charge de l'éducation des jeunes et de l'accompagnement des publics fragilisés de s'approprier l'outil numérique pour qu'il devienne un vecteur de dialogue et d'éducation.
- **Axe 2** : faciliter l'accès de tous les citoyens à l'administration et aux employeurs et au débat public via le numérique. Cet axe vise à répondre à deux besoins de la population fortement marqués dans les quartiers prioritaires. Des projets s'attachent ainsi à limiter le non-recours via la formation et l'accompagnement des publics pour effectuer les démarches en ligne et communiquer avec l'administration et les employeurs. D'autres projets aideront la mise en place des Conseils citoyens.

➤ Plan d'actions pour l'accès aux droits et contre le non-recours – Ville et CCAS de Grenoble

La Ville de Grenoble et le CCAS de Grenoble ont ouvert une démarche de réflexion en 2016 pour aboutir à l'organisation d'un « Forum pour l'accès aux droits et la lutte contre le non-recours » les 16 et 17 février 2017. Les débats et propositions issus du Forum ont permis de nourrir un « plan d'actions pour l'accès aux droits et contre le non-recours », que la Ville s'est engagée à déployer et à soutenir dans les prochaines années.

Exemples d'actions conçues dans le cadre de ce plan :

- Les Maisons des habitants doivent mener une action à compter de début 2018 pour faciliter l'accès aux droits via l'outil numérique. La ville compte dix Maisons des habitants, sorte de centres sociaux municipaux conçus comme des lieux de proximité privilégiés pour l'accès aux droits généralistes.

Les objectifs de l'action sont les suivants :

- équiper en matériel informatique les Maisons des habitants ;
- former les professionnels accompagnants ;
- accompagner les usagers aux démarches administratives en ligne ;
- former les usagers autour de divers usages du numérique ;
- utiliser l'outil numérique comme support d'apprentissage du français (dans des ateliers sociolinguistiques).

- Création de la plateforme « Grenoble Solidarités » avec la mise en ligne d'une cartographie des lieux d'accès à l'outil numérique à Grenoble et l'agglomération <http://www.solidarites-grenoble.fr/>

Objectif de la plate-forme : aider à savoir où trouver un service ou un soutien. Elle n'est ni un catalogue, ni un annuaire des droits. Elle permet d'identifier très clairement le besoin du public par des pictogrammes renvoyant à l'information recherchée. Chaque acteur y figurant s'est engagé à mettre à jour la plate-forme via son webmaster.

➤ Le CCAS de Montluçon

Le CCAS de Montluçon organise régulièrement des ateliers de formation à l'utilisation des outils informatiques et services numériques comme pôle emploi, la CAF, CPAM, mes-aides.gouv.fr... L'équipe se déplace exclusivement dans les lieux de la ville pour rencontrer un plus grand nombre de public.

➤ Les centres sociaux de l'Allier

Une partie du réseau des centres sociaux de l'Allier met en place des ateliers d'apprentissage du numérique. Par exemple, le centre social 1,2,3 Bocage (Le Montet) s'est équipé en tablette connectée pour les mettre à disposition des personnes âgées du territoire pendant six mois. Des ateliers mensuels de six personnes et un médiateur sont mis en place et un accompagnement à domicile est proposé.

➤ Ateliers « Informatique, seniors et service en ligne » de la Carsat Auvergne

La Carsat Auvergne finance des ateliers « informatiques, seniors et service en ligne » aux porteurs de projets sur les zones géographiques les plus fragiles (exemples : les centres sociaux). La présentation de ces ateliers et le cahier des charges sont accessibles sur le site de la CARSAT.

<https://www.carsat-auvergne.fr/home/partenaires/actualites-partenaires/toutes%20les%20actualites/ateliers-informatique-seniors-et-services-en-ligne-appel-a-projet-2018.details-actualite.html>

➤ Les médiathèques du département de l'Allier

Les médiathèques du département de l'Allier interviennent régulièrement pour développer les usages du numériques. Les médiathèques digitales (médiathèque départementale, médiathèque de Moulins Communauté...) permettent à leur membre de pratiquer l'autoformation. La médiathèque départementale organise une formation thématique « le numérique et vous » pour les bibliothécaires (utilisation des tablettes, liseuses, catalogue numérique...). La médiathèque de Moulins Communautés a recruté un médiateur numérique depuis plusieurs années pour sensibiliser le public (journées thématiques) et les accompagner dans les usages (ateliers informatiques).

➤ Les MSAP de l'Allier

L'Allier compte 11 maisons de services au public (MSAP) qui assurent quotidiennement un accompagnement sur les démarches en ligne. Elle dispose d'un équipement informatique de qualité leur permettant de proposer des ateliers informatiques (ex : MSAP d'Ebreuil).

➤ Ruralitic

Depuis 2006, le rendez-vous des territoires ruraux et numériques - RURALITIC se tient à Aurillac. En 13 ans, 5 000 élus locaux et 2 000 directeurs territoriaux sont venus se nourrir des échanges de RURALITIC pour innover sur leurs territoires. En 2018 (28, 29 et 30 août) quatre thèmes ont été abordés, le Très Haut Débit, la revitalisation des centres-bourgs, l'agriculture connectée et l'inclusion numérique. Consulter le programme et accéder aux vidéos :

<https://ruralitic-forum.fr/programme-des-plenieres-et-tables-rondes-la-ruche-280-places/>

➤ Solidarité web

Depuis le 1^{er} mars 2018, les ateliers de médiation numérique Solidarité'Web reprennent à Clermont, en partenariat avec la CAF du Puy-de-Dôme et l'association Chom'Actif. L'expérimentation "Solidarité Web", mise en œuvre de mai à juillet 2017 sur l'antenne Médico-sociale de Saint Jacques est renouvelée sur ce même secteur depuis le 1^{er} mars et jusqu'en décembre 2018.

Concrètement, les usagers de la circonscription de Clermont-Ferrand sont accueillis à l'antenne, les jeudis entre 9h et 11h30 par un intervenant de l'association Chom'actif et Johanna Bonnefois, volontaire en service civique. Ces ateliers permettent la réalisation de démarches sociales et administratives en ligne (demande de logement social, inscription Pôle Emploi, déclaration trimestrielle de ressources, création de boîte mail...) pour des publics nécessitant un accompagnement aux usages numériques. Des collègues de la circonscription participent à tour de rôle aux ateliers (secrétaires, assistants sociaux polyvalents, conseillères ESF...) de façon à accompagner au mieux le public.

En complément, des séances d'initiation aux outils numériques sont proposées une fois par mois dans deux maisons de quartier (Fontaine du Bac et St Jacques) des thématiques plus spécifiques seront proposées aux personnes: gestion budgétaire appliquée au numérique, information sur les réseaux sociaux...À noter également la tenue d'ateliers "Café numérique" en présence de partenaires institutionnels (Pôle Emploi, Impôts, Education Nationale, Bailleurs sociaux...).

➤ @ctif numérique

Ce projet, financé par la Direccte UD63, le CD63 et la Région Auvergne-Rhone-Alpes, consiste à accompagner le développement des compétences numériques de personnes en difficulté avec les savoirs de base, qu'elles soient dans l'emploi ou en recherche, dans un objectif principal de réduire la fracture numérique sur le territoire de Thiers-Ambert.

Public visé : les structures qui accueillent :

- des personnes en recherche d'emploi ;
- des personnes en insertion : pour développer leur employabilité et donner du sens à l'accès à de nouveaux outils ;
- des personnes dans l'emploi : pour développer leurs compétences quant à l'évolution des postes et aux mutations économiques (nécessité de s'adapter face aux bouleversements apportés par le numérique).

Bilan de l'action

Un diagnostic a été réalisé sur le champ de l'insertion sociale et professionnelle :

- des actions d'accès aux droits bien présentes sur le territoire mais peu d'actions d'accompagnement des publics en insertion ou en recherche d'emploi autour des compétences numériques de base (compétences numériques nécessaires pour l'accès aux droits dans un contexte de dématérialisation des services publics) ;
- peu d'acteurs spécialisés dans la médiation numérique sur le territoire ;
- un besoin quantitatif très important ;
- une existence de quelques lieux équipés mais n'offrant pas d'accompagnement, directement sur les compétences de base (mis à part la MSAP de Viverols et d'Olliergues) ;
- des constats encourageants et porteurs de perspectives.

Un accompagnement des usages auprès des demandeurs d'emploi seniors (plus de 50 ans) repérés par Pôle emploi Thiers-Ambert pour leurs besoins de pratique du numérique. Une réponse à la fois pédagogique et technique a été apportée aux problématiques posées par l'illettrisme numérique, repérées par Pôle Emploi Thiers-Ambert et les missions locales en s'appuyant sur une dynamique d'ateliers intergénérationnels.

4- Cartographies des lieux de médiation numérique en Auvergne-Rhône-Alpes

➤ Acteurs de la médiation numérique - Agglomération de Bourg-en-Bresse

<http://u.osmfr.org/m/190154/>

Un outil cartographique au format ouvert libre, Open Street Map, à destination des professionnels souhaitant orienter des personnes en difficultés avec le numérique recense notamment les lieux et points d'accès au numérique, la possibilité d'imprimer, de se former.

Deux enquêtes sur la problématique des démarches administratives en ligne ont été présentées à l'occasion d'une journée organisée le 18 mai 2018 par le CCAS de Bourg en Bresse et ses partenaires dans le cadre de la démarche « Agir ensemble pour l'accès aux droits » :

- l'une, réalisée auprès des habitants, sur leurs pratiques numérique et difficultés liées aux démarches administratives en ligne ;
- l'autre auprès des institutions afin de connaître les services d'accompagnements aux démarches administratives en ligne et leur adaptation aux besoins des usagers.

Pour consulter les résultats des enquêtes : <https://epn.adeaformation.fr/2018/06/02/journee-acces-au-droit/>

➤ Médiation Numérique dans la Loire par zoomacom

http://www.loire.fr/jcms/plw_1125217/mediation-numerique

http://umap.openstreetmap.fr/fr/map/mediation-numerique-dans-la-loire_95171#9/45.7551/4.1968

➤ Les lieux de médiation numérique en Drôme et en Ardèche

<https://07-26.reseamednum.fr/carto/>

➤ Les lieux de médiation numérique du Puy-de-Dôme

Les lieux de médiation numérique sont des espaces ouverts à tous qui proposent un ensemble de ressources numériques en libre accès (ou à un coût modéré) : ordinateurs, tablettes, internet, logiciels... Certains proposent en plus un accompagnement aux démarches administratives ou des formations dédiées aux usages numériques.

https://www.puy-de-dome.fr/territoires/numerique/mediation-numerique/mode-vu/MAP.html?tx_solr%5Bpage%5D=3&tx_solr%5Banchor%5D=1

➤ Carte collaborative des services au public dans l'Allier

Le Département de l'Allier expérimente la première carte collaborative du territoire, dédiée à l'observation des services de proximité : <http://www.allier.fr/523-observatoire-des-services-au-public.htm>

Le Conseil départemental de l'Allier a organisé une cartopartie en juin 2018 (événement ponctuel visant à compléter les informations cartographiques sur un territoire donné) sur les services du numériques. L'objectif a été de localiser les lieux proposant un libre accès aux outils, un accompagnement, une formation, un accès aux espaces collaboratifs et au wifi sur une carte collaborative pour la mettre à jour régulièrement.

5- Initiatives/actions locales plus anciennes

➤ Politique numérique volontariste de la Région Rhône-Alpes dès 2005

Source : Accompagner les usages du numérique dans les quartiers : un nouveau challenge ! Les cahiers du développement social urbain. 2012; (55): 13-14. <https://www.labo-cites.org/publication/accompagner-les-usages-du-numerique-dans-les-quartiers-un-nouveau-challenge-telecharger>

- Ordinateurs solidaires.
- Structuration d'un réseau de plusieurs centaines d'espaces publics numériques.
- Financement de plusieurs événements pour éclairer le rôle des Tic dans les politiques publiques.
- Plan de lutte contre l'exclusion numérique voté en mars 2012 par l'assemblée régionale. Ce plan posait comme base nécessaire le rapprochement des professionnels de la médiation numérique et des professionnels de la médiation sociale qui interviennent auprès de publics exposés aux mêmes difficultés à disposer des compétences nécessaires (sociales et numériques). C'est dans le cadre de ce plan que le Pass numérique Rhône-Alpes a été mis en œuvre.

➤ Le Pass Numérique - Plan régional de lutte contre l'exclusion numérique en Rhône-Alpes

<http://www.les-cahiers-connexions-solidaires.fr/focus/fracture-numerique-rhone-alpes/>
<http://coraia.reseamednum.fr/pass-numerique/>

Public-cible : citoyens de la région Rhône-Alpes

Dans le cadre de la politique régionale "Rhône-Alpes Numérique" votée le 29 mars 2012 et de l'orientation n°2 "Solidarité Numérique", le Pass Numérique a été lancé. Il concerne plus particulièrement les EPN et autres lieux de médiation numérique. Il avait pour ambition d'offrir aux Rhônalpins la possibilité de développer leurs connaissances en matière d'utilisation d'Internet dans les domaines professionnel, personnel et citoyen avec 10 heures de culture numérique, délivrables dans un Espace Public Numérique conventionné avec la Région.

Les objectifs visés :

- développer la culture numérique des Rhônalpins ;
- faire du numérique un vecteur de citoyenneté renouvelée ;
- permettre aux Rhônalpins de maîtriser les codes de la Société de l'Information ;
- asseoir les EPN comme acteurs de développement local.

Impact du Pass numérique

Ce projet était mis en œuvre en partenariat avec la [Coraia \(Coordination Rhône-Alpes Auvergne de l'internet accompagné\)](#) et la m@ison Tic de Grigny. 1000 sessions ont été délivrées en 2014 ; 2000 étaient attendues pour 2015. Après 18 mois de déploiement, les 8 départements rhônalpins étaient couverts de 52 structures formées. 455 personnes avaient bénéficié de ces parcours.

Les objectifs initiaux étaient globalement atteints : 60 % des bénéficiaires sont sans diplôme ou ont arrêté les études au CAP, 2/3 sont des femmes, 45 % ont plus de 50 ans. Quant à l'accroissement de la visibilité des EPN, 60 % des personnes ne connaissaient pas l'EPN avant le Pass Numérique, et la moitié s'était engagée à suivre des modules proposés par la structure à l'issue du parcours.

➤ La m@ison de Grigny

Source : Accompagner les usages du numérique dans les quartiers : un nouveau challenge ! Les cahiers du développement social urbain. 2012; (55): 32-33. <https://www.labo-cites.org/publication/accompagner-les-usages-du-numerique-dans-les-quartiers-un-nouveau-challenge-telecharger>

La maison accueillait de nombreux demandeurs d'emploi complètement désemparés face à la dématérialisation. Le projet a pris appui sur l'engagement de nombre d'acteurs socio-éducatifs.

Objectif : agir et éduquer avec le numérique à travers un projet ancré sur les territoires dans une démarche d'éducation solidaire. L'objectif principal était de sensibiliser les personnes aux usages de l'Internet et du multimédia.

Axes proposés :

- organisation de modules de sensibilisation ;
- mise en place de réseaux d'entraide ;
- accompagnement des demandeurs d'emploi ;
- fonction de pôle ressources pour les acteurs sociaux éducatifs, culturels de la ville ;
- développement de la citoyenneté numérique.

La maison de Grigny était un Pôle ressources pour le Grand Lyon. À ce titre, la maison de Grigny avait pour mission :

- l'assistance à la maîtrise d'ouvrage en direction des territoires inscrits au contrat urbain de cohésion sociale de l'agglomération ;
- l'animation et la coordination des ressources du territoire via une cartographie qualitative des lieux et projets d'accès pour tous aux TIC, un agenda des initiatives et événements dédiés aux usages publics, une offre de formation et d'accompagnement des projets, constituée des compétences de la m@ison et celles existantes sur le territoire.

La m@ison coordonnait des projets rayonnant sur l'ensemble de la région : Ordinateurs Solidaires, la Coordination Rhône-Alpes de l'Internet Accompagné (Coraia), le bureau régional Ville Internet. La m@ison forgeait son expertise au regard de son expérience, mais également par un travail de veille, une participation et des collaborations avec des associations et organismes départementaux, régionaux, nationaux (CRÉATIF, Ville Internet, la FING, l'APRIL, les Francas, le Comité national de liaison des acteurs de la prévention spécialisée, l'AADN, le Crij, Fréquence écoles...).

La m@ison de Grigny a cessé ses activités en raison d'une baisse de subvention de la ville.

➤ Initiatives dans les quartiers prioritaires/politique de la ville

Source : Accompagner les usages du numérique dans les quartiers : un nouveau challenge ! Les cahiers du développement social urbain. 2012; (55): 1-50. <https://www.labo-cites.org/publication/accompagner-les-usages-du-numerique-dans-les-quartiers-un-nouveau-challenge-telecharger>

À partir d'une enquête réalisée auprès des chefs de projets politique de la ville et rénovation urbaine de la région, Labo Cités (ex CR-DSU) dresse un panorama des stratégies et actions menées dans les quartiers en faveur de la lutte contre les inégalités numériques.

Diverses initiatives sont évoquées :

- des actions pour l'accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC) par la mise à disposition de salles informatiques de postes ou d'accès à internet en s'appuyant sur des espaces publics numériques : médiathèque de Romans, espace public internet de Valence, MJC Annemasse, bibliothèque de St-Martin-d'Hères, cyberbase de Bron et Grenoble, centre social d'Aubenas... ;
- le développement du réseau et de la fibre optique ;
- l'accompagnement : ateliers d'initiation et de perfectionnement et réalisation de projets culturels et artistiques pour l'appropriation des outils informatiques destinés à des publics spécifiques (personnes en insertion professionnelle, demandeurs d'emploi, jeunes, seniors...);
- la qualification des professionnels/acteurs locaux : éducateurs de prévention (St-Etienne) ou acteurs de la politique de la ville (Lyon 8)...

➤ Dispositif Serveurs solidaires

<http://www.socialchange.eu/fr/communication/lahso-fait-son-cloud-avec-dotriver-et-des-serveurs-solidaires>

Public-cible : sans-abri

Dans le cadre de ses engagements sociétaux et responsables, DotRiver avait lancé l'opération « serveurs solidaires ». Cette initiative, en partenariat avec la m@ison de Grigny consistait à récupérer des serveurs, les reconditionner et ensuite déployer les solutions de virtualisation de postes de travail DotRiver en les mettant à disposition d'associations et de fondations.

DotRiver avait installé dans chaque village mobile 3 terminaux en libre-service. Ainsi, adultes et enfants, disposaient de leurs propres environnements informatiques (stockés sur le serveur DotRiver), sur lesquels ils pouvaient travailler, stocker leurs documents et également accéder de façon sécurisée à Internet. DotRiver démontre ainsi qu'il n'y a pas besoin d'acheter de coûteux matériels et licences logiciels pour répondre à un besoin simple, utiliser l'informatique pour effectuer leurs démarches administratives et sortir de leur situation d'exclusion : trouver un logement, un travail...



PLATE-FORME DE L'OBSERVATION
SANITAIRE ET SOCIALE
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Contact

coordination.pfoss@ors-auvergne-rhone-alpes.org

www.pfoss-auvergne-rhone-alpes.fr

Pilotage de la PFoss Auvergne-Rhône-Alpes



Direction régionale et
départementale de la jeunesse, des
sports et de la cohésion sociale
Auvergne-Rhône-Alpes

<http://auvergne-rhone-alpes.drjscs.gouv.fr/>

Animation de la PFoss Auvergne-Rhône-Alpes



Observatoire régional
de la santé
Auvergne-Rhône-Alpes

www.ors-auvergne-rhone-alpes.org

Directeur de publication : Isabelle DELAUNAY (DRDJSCS Auvergne-Rhône-Alpes)

Éditeur : Plate-forme de l'observation sanitaire et sociale Auvergne-Rhône-Alpes

Pilotage de l'étude : Pascal ARROS (DRDJSCS Auvergne-Rhône-Alpes)

Groupe de travail :

Agence alpines des territoires (AGATE)
Caisse d'assurance retraite et santé au travail Auvergne (Carsat Auvergne)
Conseil départemental de l'Allier
Conseil départemental de l'Ardèche
Conseil départemental de la Loire
Conseil départemental de l'Isère
Conseil départemental du Puy-de-Dôme
Centre de ressources Rhône-Alpes Auvergne (coordinateur des Caf)
Centre régional d'études, d'actions et d'informations en faveur des personnes en situation de vulnérabilité Auvergne-Rhône-Alpes (Creai)
Direction départementale de la cohésion sociale de la Loire (DDCS Loire)
Direction régionale et départementale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale Auvergne-Rhône-Alpes (DRDJSCS)
Emmaüs Connect
Fédération des acteurs de la solidarité – Délégation régionale Auvergne-Rhône-Alpes (Fas)
Fondation de France
Labo Cités
Médecins du monde
Mission régionale d'information sur l'exclusion (Mrie)
Observatoire régional de la santé Auvergne-Rhône-Alpes (ORS)
Pôle emploi
Rectorat de l'académie de Clermont-Ferrand
Restos du cœur
Zoomacom

Réalisation et rédaction : Laure VAISSADE (ORS Auvergne-Rhône-Alpes)

Maquette : Laure VAISSADE (ORS Auvergne-Rhône-Alpes)

Relecture : Pascal ARROS (DRDJSCS Auvergne-Rhône-Alpes)

Document téléchargeable sur le site : www.pfoss-auvergne-rhone-alpes.fr

Contact : coordination.pfoss@ors-auvergne-rhone-alpes.org