

# BILAN D'ACTIVITES

RHINOCC : HUB POUR UN  
NUMÉRIQUE INCLUSIF



**RhinOcc**  
Réseau et Hub pour l'inclusion numérique en Occitanie

*Avec le soutien de*



# EDITOS

*"Au fil des idées, projets et actions des femmes et des hommes l'ayant composée depuis ses origines, la Mêlée a développé des concepts sur le moment novateurs, qui furent ensuite rapidement adoptés jusqu'à devenir la norme, faisant d'elle une organisation souvent pionnière sur de nombreux sujets.*

*Mais si les bénéfices économiques induits par cette transformation numérique semblaient évidents, celui du fossé et de la fracture numérique n'était cependant pas du tout pris en compte. Les innovations et la digitalisation massive de nos usages creusaient pourtant les inégalités envers les plus en difficulté.*

*La Mêlée a alors souhaité prendre à bras le corps ce sujet de l'inclusion numérique, en créant en 2019 le Hub RhinOcc avec Coll'In et ses partenaires : Réseau et Hub d'Inclusion Numérique en Occitanie. Dans une logique d'intelligence collective, à l'image des actions de La Mêlée, le Hub réunit des acteurs complémentaires afin de proposer un accompagnement dédié sur de nombreux projets en faveur de l'inclusion numérique. Même si nous ne sommes aujourd'hui qu'au début du chemin, après un an et demi d'existence, RhinOcc a su faire émerger auprès de nombreux acteurs la nécessité du "Numérique pour tous" et les actions menées viennent chaque jour nourrir cet enjeu : réduire la fracture numérique sur notre territoire."*

## **Edouard Forzy, Président de La Mêlée**

*"Nous nous sommes lancés dans ce projet un peu fou du hub numérique inclusif il y a bientôt 2 ans, avec une ambition : celle de proposer un soutien à la médiation numérique et sociale aux publics les plus précaires.*

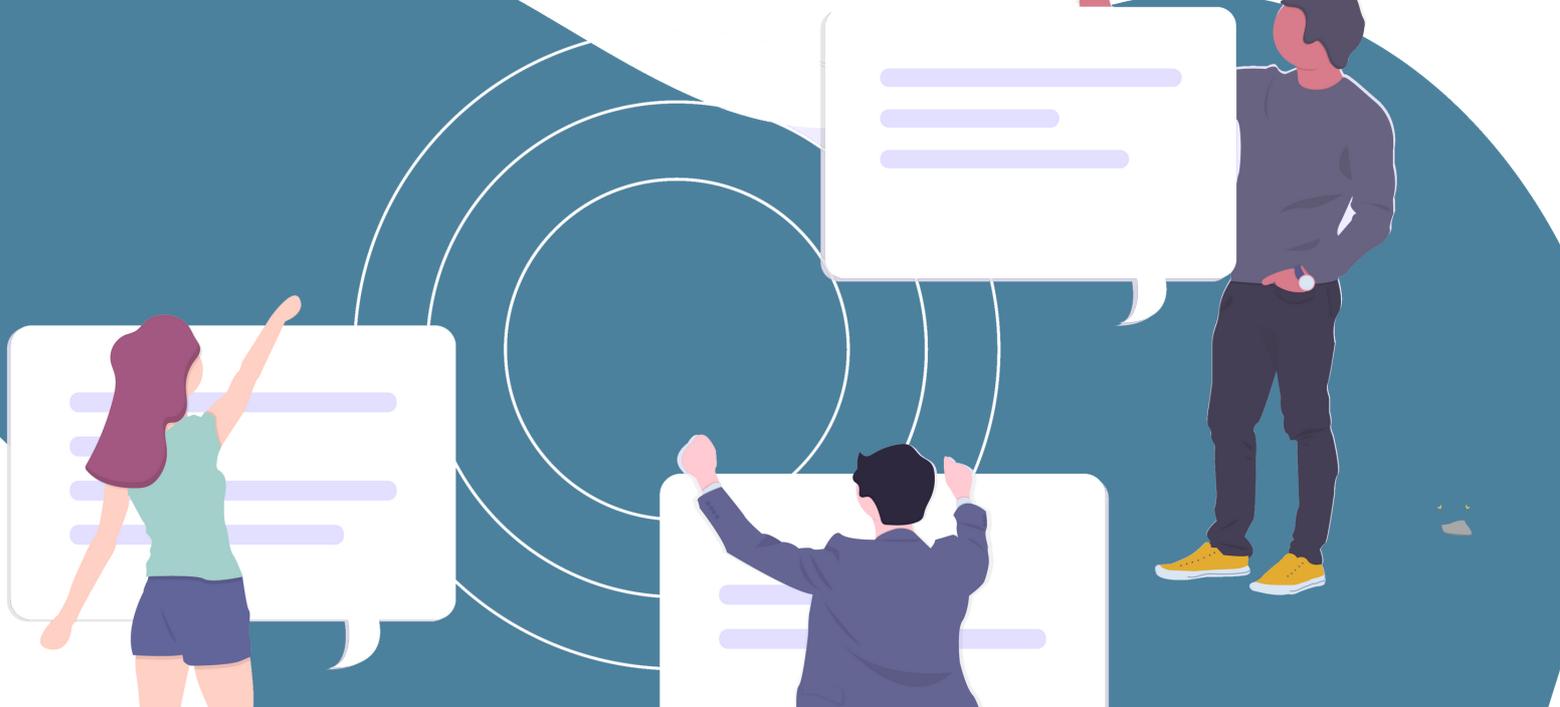
*Nous avons ainsi expérimenté, co-construit et soutenu de nombreuses actions auprès de vous, acteur.rice.s de terrain, devenu.e.s partenaires. Au travers de ce projet, nous avons réussi à développer et pérenniser des compétences, des méthodologies et des services pour l'ensemble des structures de proximité au service de l'inclusion numérique.*

*Ce travail de Coll.in a débuté avec 5 membres fondateur.rice.s, et le collectif regroupe aujourd'hui plus de 15 structures adhérentes, partageant et échangeant leurs savoir-faire, ainsi qu'une vision et une éthique commune sur les territoires de l'Aude, du Gers, de la Haute Garonne, et des Hautes Pyrénées.*

*Ceci nécessite donc une double vision et une double exigence pour nos équipes : celle des compétences numériques et celle des compétences sociales, compte tenu de la diversité des publics et de la complexité des situations.*

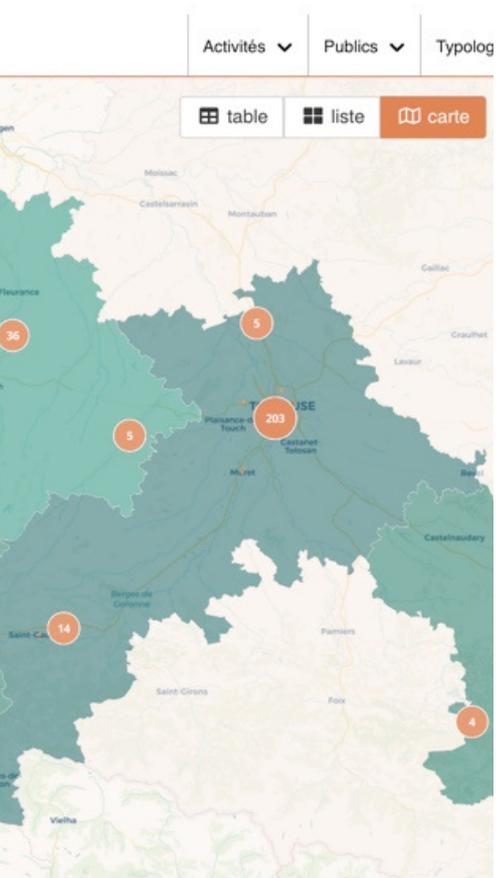
*Ce premier chapitre auprès de RhinOcc ne constituait que la première étape de ce vaste défi de l'inclusion numérique. Le moteur de Coll.in reste plus que jamais inchangé : continuer à accompagner et former les professionnel.le.s, au plus près de leurs besoins, et à poursuivre la mise en place d'actions auprès des publics en situation de fragilité et des exclus du numérique"*

## **Les membres du Conseil d'Administration du collectif Coll.In**



## SOMMAIRE

<b>RHINOCC EN QUELQUES MOTS.....</b>	<b>P4</b>
<b>LE PILOTAGE DU HUB.....</b>	<b>P5</b>
<b>LES MISSIONS DE RHINOCC.....</b>	<b>P9</b>
<b>LE PARCOURS DU HUB.....</b>	<b>P10</b>
<b>LES ACTIONS RÉALISÉES.....</b>	<b>P11</b>
1. PROMOUVOIR L'INCLUSION.....	P12
2. METTRE EN RÉSEAU ET FÉDÉRER LES ACTEURS.....	P13
3. ACCOMPAGNER LES ACTEURS ET LES PROJETS.....	P14
4. FORMER A LA MÉDIATION NUMÉRIQUE ET SOCIALE.....	P18
5. MUTUALISER ET PARTAGER LES RESSOURCES.....	P22
6. DÉVELOPPER LES DISPOSITIFS NATIONAUX EN RÉGION.....	P24
<b>RETOUR D'EXPÉRIENCE ET PERSPECTIVES.....</b>	<b>P26</b>
<b>ET DEMAIN ? .....</b>	<b>P27</b>



# RHINOCC EN QUELQUES MOTS

Le Hub "RhinOcc" Réseau et Hub pour l'Inclusion numérique en Occitanie, fait partie du réseau des 11 premiers Hubs pour un numérique inclusif en France, lancés en 2019 dans le cadre de la Stratégie Nationale pour un Numérique Inclusif, Le Hub "RhinOcc", Réseau et Hub pour l'Inclusion numérique en Occitanie, fait partie du réseau des 11 premiers Hubs pour un numérique inclusif en France lancés en 2019 dans le cadre de la Stratégie Nationale pour un Numérique Inclusif, avec le soutien de la Banque des Territoires et en partenariat avec le Programme Société Numérique de l'ANCT.

L'objectif du Hub est double :

- 1. D'une part, favoriser les processus d'inclusion et de médiation numérique et/ou sociale auprès des publics, touchant particulièrement les personnes en difficultés sociales.**
- 2. D'autre part, promouvoir le numérique comme vecteur d'opportunités (Emplois des métiers du numérique, formation, accès aux ressources... )**

Véritable dispositif d'appui territorial, RhinOcc fédère et accompagne les acteurs de la médiation et de l'inclusion numérique. Depuis son lancement, le Hub est à l'initiative de plusieurs initiatives, en faveur de l'inclusion numérique sur 4 départements pilotes : Haute-Garonne, Gers, Aude, et Hautes-Pyrénées.

Ce document a pour objectif de livrer une vision claire des actions qui ont été menées dans le cadre de RhinOcc depuis son lancement.

# LE PILOTAGE DU HUB

Le projet a été piloté par deux entités aux périmètres d'actions complémentaires : La Mêlée et Coll.In. Chacune de ces structures anime et pilote des actions inscrites à la feuille de route du Hub.



Le projet mobilise également les partenaires fondateurs suivants : La Mêlée Adour, Envoi Insertion Handicap et La Compagnie du Code. Ces partenaires ont participé activement à la mise en oeuvre d'actions portées par le Hub.



**Le Hub reçoit le soutien de nombreux acteurs qui participent au Comité d'orientation stratégique (COS) afin de suivre et orienter les actions de RhinOcc.**

## Le Comité Stratégique 2019/2021



# LA MÊLÉE ET SES PARTENAIRES



**LA MÊLÉE : UN LABORATOIRE  
D'IDÉES ET DE PROJETS EN  
OCCITANIE.**

Depuis plus de 20 ans, l'association La Mêlée occupe une fonction de Hub de l'économie numérique en Occitanie. L'association a pour objectif de diffuser et de développer les sujets liés aux technologies numériques, tant sous l'angle des usages que de l'innovation en Occitanie.

Disposant d'équipes à Toulouse et à Montpellier, La Mêlée anime aujourd'hui un réseau de plus de 600 adhérents et 20 000 professionnels qu'elle coordonne et soutient dans la création d'initiatives communes, et sa programmation s'élève chaque année à de plus de 600 événements et rencontres tels que La Mêlée Numérique. La Mêlée a notamment déjà organisé ou co-organisé plusieurs éditions de Numériques en Commun[s] : à Toulouse (2019, 2020) et à Montpellier (2021).

Catalyseur d'énergies et agitateur d'idées, La Mêlée rassemble les entreprises TPE, PME, ETI, les grands comptes, les organisations, les universités, les écoles et les collectivités autour d'initiatives et d'idées visant des horizons communs et permettant le rayonnement de la région Occitanie sur le secteur du numérique.

Parmi ses initiatives, La Mêlée porte, coordonne et co-pilote depuis 2019 le Hub pour un numérique inclusif en Occitanie : RhinOcc, avec le soutien de la Banque des Territoires et l'ANCT. Ce dispositif territorial a notamment pour missions de structurer, d'animer et de développer la filière de l'inclusion numérique en région.

Dans le cadre de RhinOcc, La Mêlée a pu lancer et piloter différentes actions en faveur de l'inclusion numérique, à découvrir dans ce document.

# COLL.IN ET SES ADHÉRENTS



## ACTEURS ET ACTRICES DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

Plusieurs acteurs et actrices de la médiation sociale et numérique, se sont réunis pour mettre en place des actions, outils et dispositifs. Ces structures ont créé l'association Coll.in – Collectif pour l'Inclusion Numérique en mars 2019 afin de faciliter les processus de l'e-inclusion, et favoriser l'accès aux droits pour toutes et tous.

Ce projet a émergé d'une volonté commune de lutter contre les discriminations et/ou exclusions qui touchent les personnes fragiles, isolées ou âgées suite à la dématérialisation d'un grand nombre de services, publics et privés. Le collectif Coll.in partage une éthique commune. Les membres abordent la médiation numérique comme un facteur de l'insertion sociale. L'enjeu de la dématérialisation est un enjeu de citoyenneté. Il s'agit alors de développer une médiation numérique et sociale, afin de déployer des dispositifs liés à la maîtrise des outils numériques utilisés dans son quotidien pour communiquer, créer, mais aussi s'informer et accéder à ses droits.

L'association s'est engagée dans le hub, pour apporter une expertise de terrain autour de la médiation numérique et sociale auprès de publics en difficultés. Elle a ainsi déployé plusieurs actions, rassemblées dans ce document, auprès des structures de médiation numérique et sociale, et auprès des collectivités.

L'association est née grâce à la collaboration des structures de terrain suivantes : Combustible-Numérique, Avenir, Nouvelle Maison des Chômeurs, la Fédération des Femmes pour l'Europe, la MJC de Lézignan-Corbières et la Fédération Interdépartementale Garonne Occitanie (FIGO) des centres sociaux. Aujourd'hui, elle compte plus de 15 adhérents et adhérentes, s'investissant dans le projet de Coll.in et ses actions de proximité.



# ENVOI LA MÊLÉE ADOUR LA COMPAGNIE DU CODE



## LES PARTENAIRES FONDATEURS

### La Mêleé Adour

Portée par le BIC Crescendo, La Mêleé Adour est le hub du numérique qui, depuis 2014 anime et fédère l'économie numérique du bassin de l'Adour. La Mêleé Adour est un laboratoire d'idées et de projets, fédérant un réseau de plus de 100 membres ayant pour dénominateur commun le digital et l'innovation. L'événementiel est au cœur des activités de La Mêleé Adour. De nombreuses manifestations sont organisées pour promouvoir les usages et solutions numériques. Ces événements favorisent les échanges et les mises en relation entre professionnels.

### Envoi Insertion et Handicap

ENVOI Insertion et Handicap est le 1er Groupe d'inclusion sociale de la Région Occitanie réunissant l'Insertion par l'Activité Economique et le Secteur Adapté. ENVOI accompagne le projet professionnel de personnes en difficulté (insertion ou handicap) pour favoriser leur accès à l'emploi durable. Les missions d'ENVOI sont notamment de faire cohabiter l'innovation sociale et l'innovation technologique, d'offrir une nouvelle chance, un nouvel emploi par la dynamisation de compétences au travers d'un parcours professionnel dédié, de garantir la satisfaction des partenaires par la performance de ses prestations, tout en appliquant une politique sociale adaptée qui s'adresse à l'ensemble des diversités et de leurs talents.

### La Compagnie du code

La Compagnie du code est une coopérative d'éducation et de formation à l'informatique créative. Sa communauté comprends des facilitateurs et facilitatrices venus de différents horizons : science, entreprises du numérique, éducation nationale, éducation populaire, recherche etc ... Avec une équipe de permanents salariés, d'intervenants volants et des bénévoles, elle mène plusieurs types d'actions : ateliers et stages avec des jeunes et ou des adultes, accompagnement d'éducateurs et éducatrices, de médiateurs et médiatrices, accompagnement de structures et ou de collectivités sur les questions de la transition et de l'inclusion numériques.

# LES MISSIONS DE RHINOCC DE 2019 À 2021

# 1

**Sensibiliser** les acteurs et diffuser l'information

**Intégrer les enjeux** de l'inclusion numérique à la stratégie des acteurs publics et privés

**Diffuser et valoriser** les actions concluantes sur les territoires et au niveau national

## PROMOUVOIR L'INCLUSION NUMÉRIQUE

# 2

**Recenser** les acteurs, les lieux, les actions et leurs besoins

**Animer l'écosystème régional**, mobiliser les acteurs

**Participer à la cohérence** des actions sur le territoire

## METTRE EN RÉSEAU ET FÉDÉRER LES ACTEURS

# 3

**Guider** les acteurs, les lieux et les actions via l'apport d'ingénierie : diagnostic, ingénierie financière, conseil en organisation, communication, stratégie, RH, gestion...

**Expérimenter de nouvelles offres** de médiation numérique

## ACCOMPAGNER LES ACTEURS ET LES PROJETS

# 4

**Proposer des catalogues de formation** (entreprises et professionnels, futurs médiateurs numériques et travailleurs sociaux) pour la prise en compte des différents publics

**Former** les professionnels au contact des publics

## FORMER A LA MÉDIATION NUMÉRIQUE ET SOCIALE

# 5

**Valoriser et partager** les actions concluantes.

**Produire des livrables** accessibles à l'ensemble des acteurs

Mettre à disposition **les ressources et les données** recueillis pour les acteurs publics et privés

## MUTUALISER ET PARTAGER DES RESSOURCES

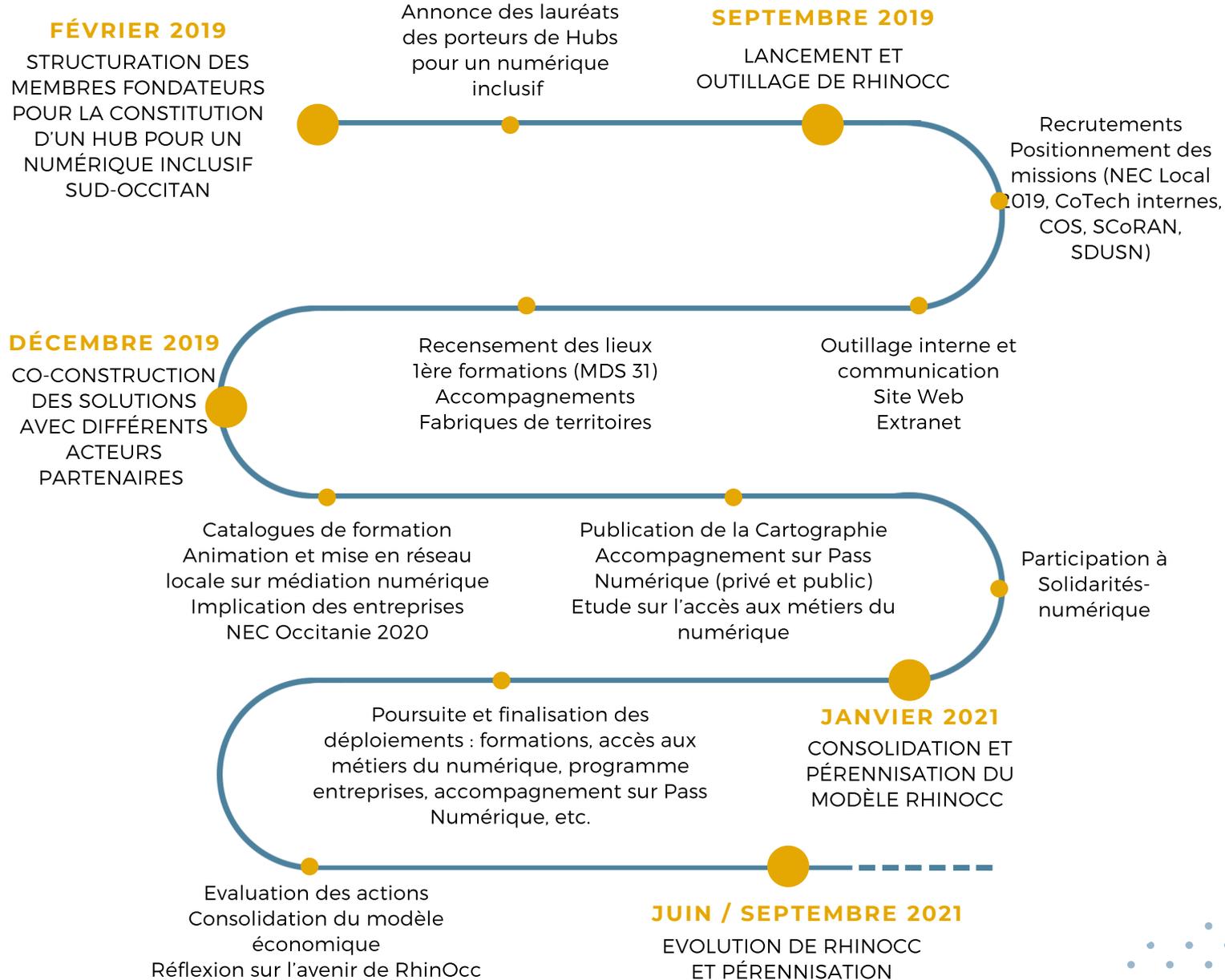
# 6

**Faciliter les démarches en région** et faire le lien entre les politiques publiques nationales et territoriales

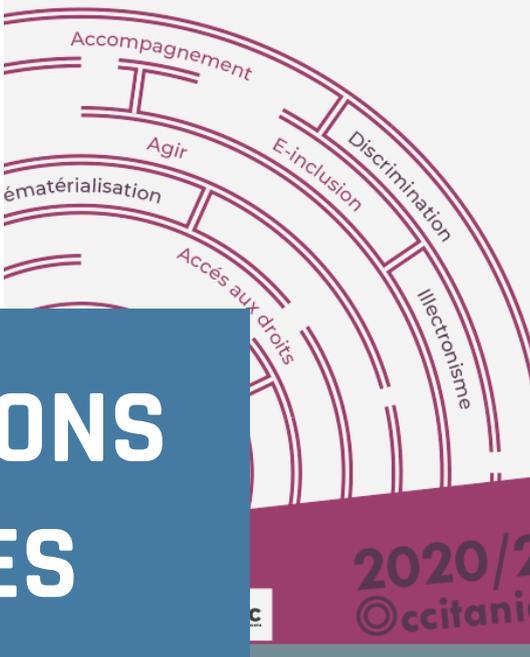
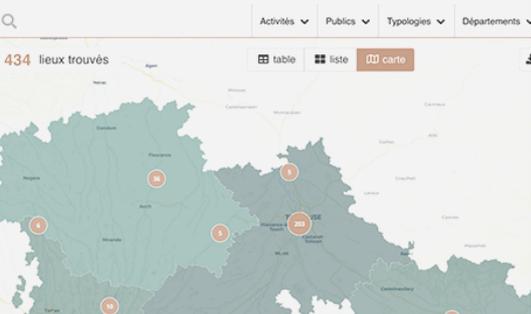
**Accompagner les acteurs** dans la mise en place d'actions concrètes et dans l'appropriation des outils nationaux.

## DÉVELOPPER LES DISPOSITIFS NATIONAUX EN RÉGION

# LE PARCOURS DU HUB



La cartographie interactive des lieux d'inclusion numérique en Occitanie



rôle des SAS dans l'accompagnement des métiers du numérique



# LES ACTIONS RÉALISÉES

**474**

LIEUX RECENSÉS SUR NOTRE CARTOGRAPHIE INTERACTIVE.

**550**

PASS NUMÉRIQUES DISTRIBUÉS SUR 5 DÉPARTEMENTS : HAUTE-GARONNE, AUDE, HAUTES-PYRÉNÉES, GERS, GARD ARIÈGE

**17**

ÉVÉNEMENTS ASSOCIANT RHINOCC DEPUIS SON LANCEMENT

Depuis son lancement **en février 2019**, le Hub RhinOcc s'est structuré et positionné au fil des mois comme un dispositif reconnu par les acteurs stratégiques, créateur d'opportunités sur la région. Si les acteurs se sont fédérés autour du Hub, ce sont surtout les actions réalisées qui viennent assoir l'expertise du Hub. Chacune de ces actions a été pilotée par **La Melée et/ou Coll.in**, avec l'appui de partenaires, acteurs locaux, institutions ou encore entreprises.

# 1 PROMOUVOIR L'INCLUSION NUMÉRIQUE



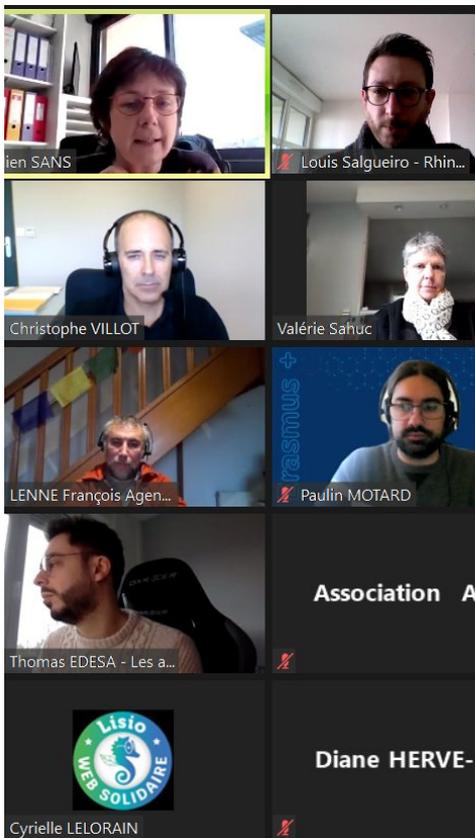
## ORGANISATION ET PARTICIPATION A DES ÉVÉNEMENTS

L'équipe de RhinOcc met tout en oeuvre pour promouvoir et diffuser les bonnes pratiques en matière d'inclusion numérique. Pour cela le Hub a été l'initiative de plusieurs événements dédiés à l'inclusion numérique. Les membres de Rhinocc sont également intervenus sur plusieurs événements pour expliquer la démarche du Hub, faire connaître cette initiative et aborder certaines thématiques en particulier.

La crise sanitaire nous a obligés à nous réinventer et à proposer des formats adaptés pour maintenir des événements malgré la situation.

## QUELQUES EXEMPLES D'ÉVÉNEMENTS AUXQUELS RHINOCC A PRIS PART :

- 07.10.19 **Numérique en Commun(s) Occitanie** dans le cadre de La Mêlée Numérique
- 28.09.20 **Numérique en Commun(s) Occitanie** dans le cadre de La Mêlée Numérique
- 09.10.20 Webinaire **#LePlusImportant** : « Territoires fragilisés : travailler autrement demain avec le numérique ? »
- 18.11.20 **JobsTIC de Montpellier** : Intervention pour valoriser le rôle du HUB sur la partie « Le numérique : une opportunité de rebond pour tou.te.s »,
- 24.12.2020 et 12.01.21 **Webinaires d'inclusion numérique sur l'Aude**, avec entre autre "le dispositif APTIC", "la mise en réseau des acteur.rice.s" et "les entreprises et l'inclusion numérique" en lien avec la MJC de Lézignan-Corbières
- 12.01.21 Webinaire "**les entreprises et l'inclusion numérique**" (Aude) en lien avec la MJC de Lézignan-Corbières
- 01.04.21 **Numérique en Commun(s) Montpellier**
- Webinaire de présentation **des pass numériques dans le Gers**
- 04/03/2021 : Lancement **des pass numériques du CD31**
- 26/03/2021 : **Temps d'information collective** autour de la médiation numérique sur le quartier d'Empalot, exemple d'intervention mensuelle auprès d'acteurs de proximité (Toulouse)
- 01/07/2021 : **WORK'IN PROGRESS (WIP)** : FABRIQUER ET PRODUIRE LOCALEMENT, intervention lors d'une table ronde organisée par les Imaginations Fertiles pour valoriser l'articulation entre les tiers lieux et la médiation numérique



# 2 METTRE EN RÉSEAU ET FÉDÉRER LES ACTEURS

## RECENSEMENT DES LIEUX D'INCLUSION NUMÉRIQUE

La carte des lieux de l'inclusion numérique en Occitanie est l'une des missions confiées à par **La Banques des Territoires**.

Adressée aux professionnels, elle facilite l'identification des acteurs du numérique et du social et des lieux dans lesquels ils/elles exercent des activités relatives à l'inclusion numérique (ateliers informatiques, accompagnement à l'accès aux droits dématérialisés, ordinateur en libre service, formations professionnalisantes aux métiers du numérique, etc.)

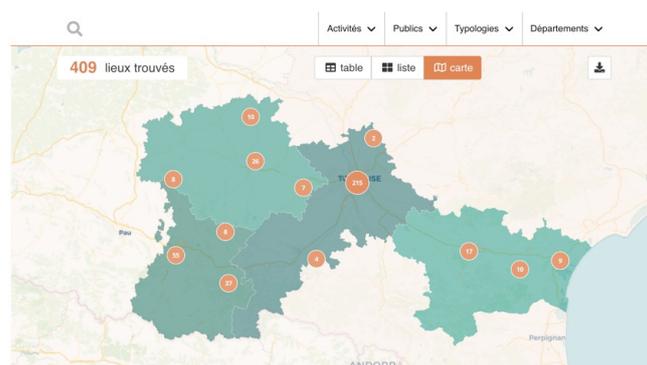
**Le recensement des différentes activités sur le périmètre initial du projet a pour objectifs de :**

- permettre aux décideurs d'observer l'offre sur les territoires et d'agencer les actions en fonction des structures présentes,
- être une base pour générer des cartographies adaptées aux besoins exprimés par les territoires (structures présentes à l'échelle d'une communauté de communes, structures impliquées dans les pass numériques à une échelle départementale...)
- pour les professionnels de l'accompagnement, d'identifier des structures partenaires et aux compétences complémentaires

La carte interactive des lieux d'inclusion numérique est disponible en ligne, sur le site [rhinocc.fr](http://rhinocc.fr). Elle est régulièrement mise à jour via le questionnaire en ligne dédié et via l'intégration de données existantes.

## ACTIONS RÉALISÉES POUR CE PROJET :

- Benchmark des solutions de cartographie (sélection d'ApiViz)
- Conception de la base de données
- Constitution du référentiel de cartographie (nomenclature et définitions)
- Conception de livrables d'explication
- Conception d'un questionnaire exploratoire
- Conception de formulaire de recensement
- Réalisation des formulaires de recensement en ligne
- Travail sur les fonctionnalités de la cartographie
- Mise en ligne et communication spécifique
- Évolutions, mise à jour des données
- Evaluation de l'outil et pistes d'amélioration



# 3

## ACCOMPAGNER LES ACTEURS ET LES PROJETS

### DISPOSITIF NOMADE D'ACCOMPAGNEMENT

Des accompagnements spécifiques auprès de plusieurs structures ont été réalisés :

- **Accompagnement individuel** : 8 lieux ont été accompagnés dans la définition de leur projet et/ou à la mise en place d'ateliers informatiques, dont 1 dans l'Aude, 1 dans le Gers, 1 dans les Hautes Pyrénées et 5 en Haute Garonne (hors accompagnement sur les pass numériques).
- **Accompagnement collectif** :
  - > Le SICOVAL (31), 45 participants accompagnés sur :
    - le recensement et au diagnostic des structures de médiation numérique sur son territoire
    - l'initiation d'un réseau d'acteurs de la médiation et de l'inclusion numérique
    - Collecte des besoins présents sur le territoire auprès des structures
    - Animation du réseau des acteurs du territoire à partir de ses besoins collectés sur 7 mois, dont création de groupes de travail
  - > Concertation 31400 (groupe de 25 structures participant.e.s) a bénéficié d'une intervention dédiée et d'un soutien à l'animation, afin de favoriser l'interconnaissance des acteurs et la montée en compétences à l'échelle d'un territoireCes accompagnements donnent notamment naissance à des livrables spécifiques, tels que des kits pratiques. Exemple : "Exposer la méthodologie d'une dynamique de réseau sur son territoire".

Ces accompagnements donnent notamment naissance à des livrables spécifiques, tels que des kits pratiques. Exemple : "Exposer la méthodologie d'une dynamique de réseau sur son territoire".

*"On voit que sur le territoire, beaucoup de choses qui se font : que ce soit par les collectivités territoriales et le secteur associatif. Mais, souvent on a tendance à vouloir développer de nouveaux lieux, innover, de faire autre chose alors qu'il existe des structures qui, soit, manquent de visibilité, soit manquent de financement. Alors peut-être pour continuer ce travail, il serait peut-être déjà opportun de communiquer sur les lieux existants, et ainsi plutôt pérenniser ce qui existe déjà. Bref, avant de continuer à développer et d'innover, vraiment soutenir l'existant !"*

#### RETOUR D'UN PARTICIPANT SUR UNE ANIMATION DE RÉSEAU

# 3

## ACCOMPAGNER LES ACTEURS ET LES PROJETS

### ACCOMPAGNEMENT DES INSTITUTIONS

RhinOcc propose son expertise pour accompagner les collectivités dans la définition de leur stratégie d'inclusion numérique. Plusieurs actions ont déjà été réalisées :

- **Accompagnement à la définition de la stratégie d'inclusion numérique du CD31 (Pass Numérique, partenariats, outils, financements)** : Aide au cadrage et ingénierie de projet, suivi de projet, appui à l'animation, recherche de ressources et services connexes en partenariat : Solidarité Numérique, aide au déploiement d'outils : Solidarité numérique, Cartographie. Un accompagnement qui a notamment permis de déployer la stratégie du Pass Numérique.
- **Les acteurs des Hautes-Pyrénées ont été accompagnés dans le cadre d'Ambitions Pyrénées via une animation ayant permis d'établir une feuille de route partagée.** Parmi les actions menées (sensibilisation au Pass Numérique, cartographie, etc.), RhinOcc poursuit ses actions notamment pour accompagner un (groupe de 9 participants, représentants de collectivités pour définir les différentes échelles de réseau possibles sur leur territoire, et leur maillage avec les dispositifs nationaux
- **Accompagnement à la structuration au maillage des acteurs et actrices du SICOVAL (voir détail page précédente)**

**Diagnostic interne des intercommunalités** : élaboration et expérimentation d'une méthode de diagnostic interne aux intercommunalités pour les aider à bâtir leur stratégie d'inclusion numérique, en commençant par recenser les actions déjà mises en oeuvre. Parmi les actions menées : Organisation et animation de réunion de sensibilisation inter-services (interne), co-conception du diagnostic, mise en ligne d'enquête quantitative et appui au déploiement interne, suivi de réponses, participation à l'analyse (Toulouse Métropole) et rédaction du livrable (Toulouse Métropole), un accompagnement particulier qui a permis de faire une vraie sensibilisation pour développer des synergies internes et de nouvelles actions.

Outre ces actions, les membres de RhinOcc ont apporté leur contribution aux stratégies numériques des institutions lors de nombreux ateliers participatifs (SCoRAN, SDUSN, CTIN)

*"En tant que Territoire d'Action Numérique Inclusif la communauté d'Agglomération du Sicoval s'est très tôt rapprochée du Hub Rhinocc pour trouver des axes de coopération. Rhinocc a accompagné l'émergence du réseau des acteurs de la médiation à travers des séances de design qui ont débouché sur la structuration des piliers du réseau (charte, outil de communication, besoins de formation...). Sans le soutien de Rhinocc on ne serait jamais allé si loin, si vite!"*

**ANNE CLAIRE DUBREUIL, DIRECTRICE DE PROJET TRANSFORMATION NUMÉRIQUE  
COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION DU SICOVAL**

# 3

## ACCOMPAGNER LES ACTEURS ET LES PROJETS

### PROGRAMME ENTREPRISE



L'inclusion numérique est l'affaire de tous les acteurs d'une société et les entreprises l'ont bien compris. C'est pourquoi le Hub RhinOcc a été contacté afin d'accompagner les entreprises dans une démarche collective, dans le but de les aider à monter en compétences sur les sujets d'inclusion numérique, de mutualiser leurs savoir-faire et de promouvoir leurs actions d'inclusion.

Notre programme inter-entreprises a permis la création d'un groupe de travail qui a réuni trois entreprises (SNCF, Berger Levrault et Caisse d'Épargne) autour de quatre ateliers :

- **l'acculturation au numérique des collaborateurs,**
- **le design inclusif,**
- **la médiation numérique à destination des clients,**
- **la stratégie de partenariats.**

Des livrables co-construits et réutilisables ont été produits dans chaque atelier, afin d'identifier les collaborateurs éloignés du numérique et de leur donner accès à un guide de solutions, de lutter contre les idées reçues du design inclusif, d'aider les chefs de projet à construire un projet numérique inclusif, et d'identifier des partenaires clés dans l'Occitanie ou au national afin de mettre en place des stratégies de partenariat impactantes sur les sujets de l'inclusion numérique.

A travers nos actions auprès des entreprises, le Hub RhinOcc a prouvé sa capacité à animer un réseau d'entreprises, et soutient le fait que les entreprises sont de véritables actrices pour rendre notre société numérique plus inclusive et respectueuse des individus et de l'environnement.

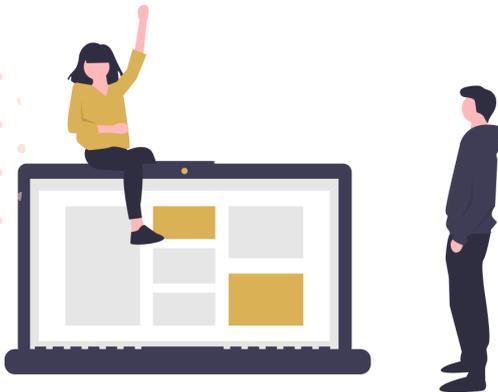
*" Faire partie du groupe de travail RhinOcc nous a permis de nous situer par rapport à de grandes entreprises nationales, de partager nos actions respectives, et nos enjeux communs pour construire ensemble des pistes d'amélioration. Côté partage, nous avons pu prendre pleinement connaissance de l'écosystème associatif œuvrant pour un Numérique En Commun en Occitanie et nous inspirer collectivement en partageant nos initiatives respectives. Concernant l'accessibilité numérique, nous avons eu le plaisir de partager notre expertise et nos enjeux sur l'accessibilité des sites et applications, ainsi que nos recommandations pour un design éthique. Côté acculturation, nous avons travaillé tous ensemble à l'élaboration d'un questionnaire destiné aux personnes très éloignées du numérique, afin d'identifier précisément les besoins de chacun pour une première prise en main des technologies numériques. C'est une des actions qui pourront compléter notre panel de solutions pour permettre à chaque client et à chaque collaborateur, de trouver l'aide dont il a besoin. "*

**CHRISTELE LAUGA, RESPONSABLE 574 OCCITANIE SNCF - DIRECTION DU NUMÉRIQUE**

# 3

## ACCOMPAGNER LES ACTEURS ET LES PROJETS

### ACCOMPAGNEMENT À LA STRUCTURATION DE LA FILIÈRE DU RÉEMPLOI DE MATÉRIEL INFORMATIQUE



L'enjeu de cette action est de concevoir une plateforme de rencontre de l'offre et de la demande d'équipements informatiques reconditionnés entre organisations, pilotée par les opérateurs du reconditionnement en région.

La première étape du projet est terminée, à savoir la rédaction du cahier des charges technique et la consultation des acteurs du secteur. Ont ainsi été rencontrés des opérateurs de différentes tailles sur les territoires afin de comprendre les leviers et les freins au développement de la filière, en lien avec les besoins rencontrés par les publics en milieu rural et en milieu urbain.

Sur ce projet, La Mêlée s'est associée à l'association **Envoi Insertion et Handicap**, pour travailler ensemble à la structuration et au développement de la filière régionale du reconditionnement, un chantier qui devra se poursuivre en région.

# 4 FORMER A LA MÉDIATION NUMÉRIQUE ET SOCIALE

## LE VOLET FORMATION

Deux catalogues de formations ont été élaborés dans le cadre de RhinOcc, via Coll.in, à destination à des acteurs et actrices déjà en poste :

- **Pour les professionnels du secteur social** : Intégrer l'utilisation d'outils numériques dans l'accompagnement social (13 modules)
- **Pour les professionnels du numérique et social** : Adopter une posture sociale dans l'accompagnement numérique (17 modules, dont des spécificités par public : demandeur.se d'emploi, seniors, jeunes)

Ces formations permettent aux acteurs de situer la médiation numérique et l'accompagnement des publics dans leurs pratiques professionnelles à travers différentes thématiques :

- Diagnostique des besoins et difficultés numériques des publics
- Mise en réseau des acteurs sur les territoires
- Sécurité, bonnes pratiques
- Mise en place d'ateliers de médiation numériques

### Approche pédagogique :

- Des formateurs et formatrices utilisant des méthodes pédagogiques expositives, actives et expérimentales
- Des approches théoriques issues de plusieurs champs : travail social, psychologie, sociologie, informatique ...
- Un diagnostic de terrain et des besoins
- Une évaluation formative
- Des documents supports remis pendant la formation
- Une attestation de fin de formation

Les modules peuvent être adaptés pour répondre aux besoins spécifiques et aux réalités de terrain des participants (exemple : adapter la formation en distanciel, inclure le prisme d'un dispositif national, axer la formation sur un public spécifique...).

Plus de 85 personnes ont déjà été formées dans les départements d'actions du Hub (hors formation sur les pass numériques). 6 formateurs et formatrices sont aujourd'hui mobilisables pour administrer ses formations. Les sessions se poursuivent et plusieurs sessions sont déjà programmées.

*"Les sessions de formation m'ont permis d'enrichir mes connaissances dans mon métier lié à l'accompagnement numérique auprès du public et d'échanger avec d'autres personnes qui ont une profession différente et d'écouter leurs points de vue et de nous apporter des solutions à certains problèmes courants"*

### UNE PARTICIPANTE D'UNE SESSION DANS LES HAUTES PYREENES



# 4 FORMER A LA MÉDIATION NUMÉRIQUE ET SOCIALE

## ACCOMPAGNEMENT D'ATELIERS DE MÉDIATION NUMÉRIQUE ITINÉRANTS : MOBIL'IT

Le projet **Mobil'IT** est un dispositif de médiation numérique itinérant proposé par Envoi Insertion & Handicap qui rayonne aujourd'hui en Haute-Garonne et dans le Gers, en partenariat avec Pôle Emploi. RhinOcc a participé à la création et au développement de ce dispositif.

Cet accompagnement s'est traduit par du conseil, de l'ingénierie de projet (partenariat, construction du projet, suivi, recherche de financements dont Pass Numérique, appels à projets, qualification #APTIC, etc.) et de l'ingénierie pédagogique.

Objectifs à travers ce projet :

- **Création d'une offre de médiation numérique itinérante**
- **Recrutement, formation et insertion professionnelle (à terme) de médiateurs numériques**

---

## ACCOMPAGNEMENT D'ATELIERS DE MÉDIATION NUMÉRIQUE ITINÉRANTS : ATELIERS SENIORS

Dans le cadre des actions RhinOcc, La Mêlée Adour et la Fondation Afnic ont travaillé ensemble au développement d'ateliers itinérants pour les seniors. Il s'agissait de développer des sessions d'initiations et de perfectionnement au numérique dans les milieux ruraux et quartiers prioritaires du Fourgon Connecté dans les Hautes-Pyrénées

Plusieurs actions ont été réalisées dans le cadre de ce projet :

- **Aide à la prospection**
- **Accompagnement dans la construction de partenariats**
- **Financements (Pass Numérique)**

# 4 FORMER A LA MÉDIATION NUMÉRIQUE ET SOCIALE

## DÉVELOPPER L'ACCULTURATION AU NUMÉRIQUE

Dans le cadre de RhinOcc, la Mêlée Adour et la Compagnie du Code ont travaillé au développement d'un réseau de services civiques et facilitateurs au service de l'acculturation au numérique.

Ce projet vise à constituer des bases de contacts de bénévoles ou volontaires dédiés à l'animation, l'accompagnement des actions de vulgarisation numériques auprès des jeunes et des adultes (découverte et désacralisation par la pratique, infos-formations et métiers du numérique), accompagnement à une utilisation numérique sécurisée, éthique, citoyenne et au service d'un monde durable.

Plusieurs actions ont été réalisées dans le cadre de ce projet :

- **Recrutement, formation et animation de bénévoles**
- **Déploiement des bénévoles sur des actions en soutien de professionnels ou sur de l'animation d'événements**
- **Suivi et accompagnement**

L'objectif est de former 30 nouveaux facilitateurs pour accompagner l'acculturation à un numérique responsable.



# 4 FORMER A LA MÉDIATION NUMÉRIQUE ET SOCIALE

## Un diagnostic partagé pour favoriser l'accès aux métiers du numérique



## AMÉLIORER L'ACCÈS DE TOUTES ET TOUS AUX MÉTIERS DU NUMÉRIQUE

RhinOcc, via La Mêlée et la Compagnie du Code et avec la participation de plusieurs acteurs-clés du territoire, ont lancé un diagnostic partagé afin d'identifier les leviers et les freins de l'accompagnement vers la formation et l'emploi dans les métiers du numérique. Un recensement qui vise à identifier les dispositifs qui facilitent l'accès aux métiers du numérique sur les 4 départements : Haute-Garonne, Gers, Aude, et Hautes-Pyrénées.

Les acteurs-clés mobilisés ont été les suivants : Conseil régional, Pôle Emploi, Toulouse Métropole Emploi, Sicoval, Carcassonne Agglo, Grand Narbonne, GEIQ NOOC.

L'objectif de ce projet ont été les suivants, en vue d'améliorer les parcours des bénéficiaires éloignés des métiers du numérique avec les acteurs de l'emploi et de la formation :

- **Améliorer la coordination des acteurs**
- **Faciliter les parcours d'insertion des publics éloignés des métiers du numérique**
- **Améliorer la visibilité des structures de facilitation et l'accessibilité des formations.**

Ce diagnostic partagé a été réalisé avec le soutien de décideurs publics, via des enquêtes en ligne et des entretiens auprès du grand public, des organismes de formation et des structures facilitatrices.

# 5

## MUTUALISER ET PARTAGER DES RESSOURCES

### UNE PLATEFORME DE PARTAGE DE CONTENUS POUR LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

RhinOcc, via Coll.In, travaille à la collecte et la mise en ligne de contenus pédagogiques à destination du public (synthèse des pratiques de bases des outils informatiques, exercices, outils d'évaluation...). L'idée est d'avoir des contenus adaptables aux différentes spécificités du terrain (rythme des ateliers, profils des participants...). L'outil numérique est pensé comme un support pour les structures de médiation souhaitant proposer des ateliers informatiques et échanger avec des acteurs et actrices de proximité.

Les objectifs de ce projet :

- Favoriser les partages d'expérience et d'expertise entre pairs
- Valoriser les actions existantes et les pédagogies innovantes
- Soutenir les dynamiques de réseau de proximité et les partages d'expertises à une échelle locale

Les contenus prendront également en compte les différents référentiels du numérique (socle de compétences APTIC, par exemple), afin de soutenir le déploiement d'ateliers qualifiables.



Accueil Recherche



Recherche par contenu

Recherche par communauté

RETOUR

# 5

## MUTUALISER ET PARTAGER DES RESSOURCES

### MISE À DISPOSITION DE RESSOURCES INFORMATIONNELLES

A travers une page dédiée du site web de RhinOcc, l'objectif est de proposer une section dédiée aux ressources en ligne et au référencement de services sur l'inclusion numérique. Pour cela, plusieurs actions sont en cours :

- **Conception de l'organisation de la banque de ressources**
- **Conception des modèles de documentation des ressources**
- **Rédaction et agrégation de contenus (à venir)**
- **Déploiement sur site Web RhinOcc.fr**

L'objectif est double : d'une part, il s'agit d'outiller tous les acteurs en ressources stratégiques (méthodologies, dispositifs, etc.) mais aussi de pouvoir référencer les services privés et publics.

# 6

## DÉVELOPPER LES DISPOSITIFS NATIONAUX EN RÉGION

### ACCOMPAGNEMENT DISPOSITIF APTIC

Dans le cadre du dispositif APTIC, plusieurs actions ont été menées :

#### **Volet accompagnement stratégique :**

- captation de Pass Numériques acquis par le secteur privé,
- sensibilisation des acteurs clés au dispositif via l'organisation de webinaires avec la participation d'#APTIC
- appui au cadrage stratégique sur le Pass

#### **Volet ingénierie et élaboration de livrables :**

- Réalisation de 2 kits APTIC : "Devenir structure qualifiée APTIC" à destination des structures souhaitant se qualifier et "Penser le dispositif APTIC sur son territoire" à destination des structures déjà qualifiées
- Création d'outils téléchargeables et modifiables (fiche de liaison, présentation de structures, suivi individuel, évaluation du niveau de connaissances)
- Elaboration d'une méthodologie de mise en place du dispositif des Pass à l'échelle d'un territoire

#### **Volet formation et accompagnement :**

- Formation pour les structures de 1er niveau distributrices des pass numériques
- Organisation de webinaires

#### **Volet distribution de Pass Numériques :**

- Identification de structures volontaires
- Information sur les modalités d'utilisation propres à chaque donneur d'ordre
- Distribution des Pass Numériques de l'ANCT

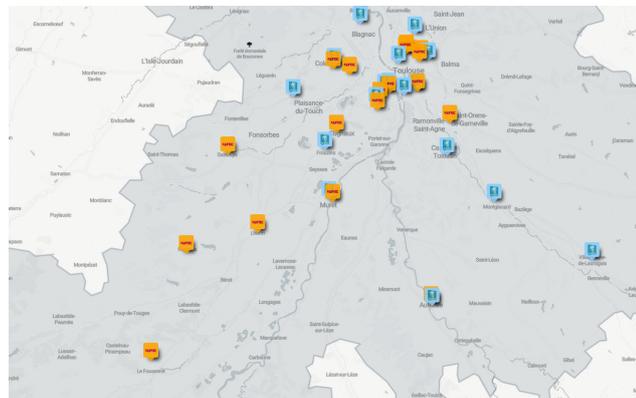
# 6

## DÉVELOPPER LES DISPOSITIFS NATIONAUX EN RÉGION

### ACCOMPAGNEMENT DISPOSITIF APTIC

#### Volet accompagnement du Conseil Départemental de Haute-Garonne :

- Identification et accompagnement à la qualification , 134 structures contactées depuis juillet 2020, 52 accompagnées.
- Accompagnement à la montée en compétence des structures en besoin
- Participation aux comités techniques et aide à l'ouvrage
- Organisation d'une journée de lancement et d'ateliers d'interconnaissance
- Réalisation de webinaires à destination des cadres du CD 31
- Collecte, gestion et communication des données entre les acteur.ice.s du dispositif
- Réalisation de cartographies spécifiques aux projets (CD31)

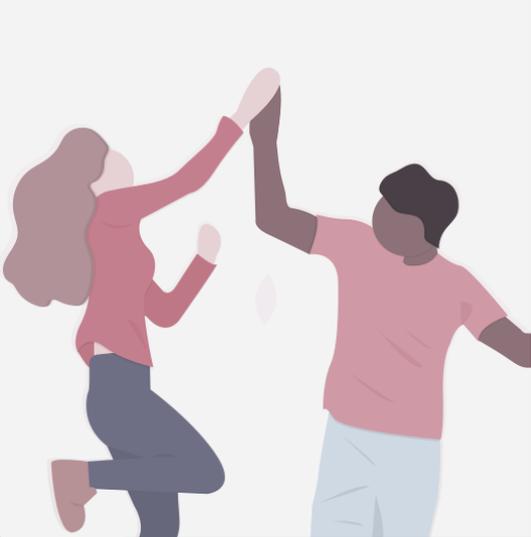


#### Les impacts de cet accompagnement sont multiples :

- 30 lieux qualifiés, dont 21 en Haute-Garonne (contre 3 lieux en juillet 2020), 1 dans le Gers, 11 dans l'Aude, 3 dans les Hautes-Pyrénées (dont des structures nomades)
- 125 personnes formées dans l'Aveyron et 190 sur le secteur du Hub
- 18 structures distributrices Pass rentrée ANCT (4 départements) + 1000 chéquiers distribués
- Des outils concrets et transférables, à disposition des acteurs et actrices (structures de médiation et collectivités), favorisant l'appropriation du dispositif par les structures concernées
- Maillage des acteurs et actrices de la médiation numérique et sociale sur les territoires : interconnaissances des structures, parcours de l'usager, complémentarité...
- De multiples collaborations avec les commanditaires tels que le CD31, AG2R LA MONDIALE, l'ANCT, Pôle emploi.

*"Compte tenu de ses compétences en matière de solidarité, le Conseil Départemental a fait de l'inclusion numérique un axe majeur de sa stratégie de développement des Usages et Services Numériques (SDUSN). Dès le début, le Département a soutenu la création du Hub RhinOcc, ainsi que l'ensemble des actions menées pour favoriser la dynamisation des territoires avec, notamment la structuration d'une offre de service qui soit le plus équitablement répartie (labellisation des opérateurs). Le bilan de cette première phase est significatif. Au regard de l'enjeu sociétal de l'inclusion numérique, de nombreux chantiers sont à poursuivre ensemble afin d'amplifier la dynamique et donner encore plus de pouvoir d'agir aux haut-garonnais les plus éloignés du numérique."*

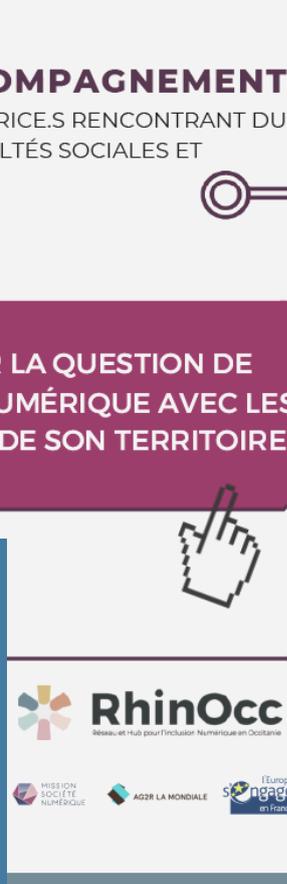
**THIERRY SANCERRY, CHARGÉ DE MISSION STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DES USAGES ET SERVICES NUMÉRIQUES (SDUSN) »**



**KIT D'ACCOMPAGNEMENT**  
POUR LES ACTEURS RENCONTRANT DU  
PUBLIC EN DIFFICULTÉS SOCIALES ET  
NUMÉRIQUES

**TRAVAILLER LA QUESTION DE  
L'INCLUSION NUMÉRIQUE AVEC LES  
PARTENAIRES DE SON TERRITOIRE**

# RETOUR D'EXPERIENCE ET PERSPECTIVES



A son lancement en février 2019, RhinOcc constituait un dispositif expérimental dans le paysage, qui a suscité de **multiples attentes sur les territoires**. Il y avait une vraie nécessité de **structurer le territoire** sur les sujets de l'inclusion numérique et de **proposer des actions** en adéquation avec les besoins et les stratégies des acteurs.

## Aujourd'hui, le Hub RhinOcc c'est :

- Un dispositif connu à différentes échelles à travers un consortium d'acteurs qui couvrent toute la chaîne de l'inclusion numérique
- Un hub qui sait s'adapter à la demande et être un relai des dispositifs nationaux pour faciliter le déploiement et l'appropriation sur les territoires.
- Un socle d'ingénierie et d'outils transférables élaborés pour et avec les acteurs publics, privés et de terrain. Ce sont des méthodes et des actions testées et déployées qui ont eu de l'impact sur la dynamique des acteurs, l'acculturation des acteurs et l'outillage des professionnels
- Des missions qui se pérennisent avec un modèle économique mixte atteint sur la période du projet (subventions, dons, prestations, UE, etc.)

# ET DEMAIN ?

Toutes les actions réalisées dans le cadre de RhinOcc et présentées dans ce livret ont permis d'aboutir et de développer de véritables expertises, méthodologies de travail et livrables, qui ont eu de l'impact sur la dynamique et l'acculturation des acteurs ainsi que sur l'outillage des professionnels. Ces actions vont bien entendu se poursuivre, être diffusées et transférées dans une logique de pollinisation auprès des acteurs qui souhaiteraient se les approprier.

Ces actions ont permis d'écrire le premier chapitre du Hub RhinOcc. C'est tout naturellement que RhinOcc entend poursuivre ces chantiers de travail sur l'inclusion numérique en Occitanie avec une vision stratégique commune à tous les acteurs et des partages de ressources et d'expériences entre acteurs de terrain.

Pour suivre les actualités du Hub RhinOcc, rendez-vous sur le site web : [rhinocc.fr](http://rhinocc.fr)



*Avec le soutien de*

