

1ère concertation - Secteur OUEST - du 19 septembre 2024

COMPTE-RENDU SYNTHÉTIQUE DES ÉCHANGES

Le [support de présentation](#) lié contient l'ensemble des éléments présentés.

1. Accueil par

- Madame Nancy BREYER,
Cheffe de service, Service coordination et ressources, Pôle Solidarités Proximité et services aux usagers | Département du Rhône
- Madame Françoise CONRAD,
Cheffe de la mission d'appui territorial, Direction de la coordination des politiques interministérielles | Préfecture du Rhône

Mme CONRAD présente le contexte (avec l'instruction gouvernementale, le co-portage Préfecture et Département du Rhône, l'imbrication de la feuille de route France Numérique Ensemble Rhône dans le Schéma Départemental d'Accessibilité Aux Services Publics - SDAASP)

Mme BREYER appuie le propos sur l'importance du diagnostic de territoire et des concertations territoriales qui se complètent - pour recueillir au mieux l'état des lieux du territoire - et d'une co-construction avec les acteurs du terrain qui ont une connaissance fine au quotidien des besoins des territoires .

Elle informe sur l'engagement du Département sur la question de l'accompagnement au numérique, qui s'intègre dans le cadre de l'action sociale du Département, engagé depuis longtemps dans **le cadre du dispositif des conseillers numériques**.

Elle rappelle les crédits d'ingénierie de l'Etat disponibles dans le cadre du déploiement de la feuille de route France Numérique Ensemble Rhône qui permettront d'amorcer des actions sur 2025.

L'équipe projet est présentée.

Elle confirme la volonté du Département du Rhône et de la Préfecture de prendre en compte le sujet de l'inclusion numérique avec une vision transversale du sujet, en lien avec toutes les sphères de l'individu impactées par le numérique dans la vie quotidienne (parent, travailleur, citoyen, santé, éducation, culture, ...).

2. Présentation du déroulé par

- Madame Nancy BREYER,
Cheffe de service, Service coordination et ressources, Pôle Solidarités Proximité et services aux usagers | Département du Rhône

La feuille de route France Numérique Ensemble du Rhône a pour objectif de déterminer des axes prioritaires et des actions concrètes pour accompagner l'inclusion numérique des citoyens sur le département du Rhône, hors Métropole de Lyon.

Les concertations territoriales se déclinent de façon complémentaires pour :

- **1ère concertation** : identifier avec les acteurs l'offre de services, les besoins des publics et en extraire les axes prioritaires pour la feuille de route
- **2ème concertation** : à partir des axes prioritaires identifiés, de projeter avec les acteurs des pistes d'actions concrètes pouvant être mises en œuvre à court terme pour chaque axe.

Le calendrier de la démarche est présenté.

L'intégration de la feuille de route dans le cadre du SDAASP 2025 - 2031, axe Numérique du Département du Rhône donne à voir le souhait de la collectivité d'intégrer les questions d'inclusion numérique dans les politiques publiques dans une vision à moyen terme.

La démarche concertée permettra aussi de consulter les acteurs sur leur niveau d'engagement dans l'animation de la feuille de route sur les années qui viennent et dans le déploiement des actions qui seront définies.

Un rappel est fait que la démarche France Numérique Ensemble est une démarche nationale. D'autres départements que le Rhône sont en cours d'élaboration d'une feuille de route.

Un rappel du dispositif Conseiller Numérique est réalisé :

- 16 postes sont ouverts et financés par le dispositif sur le département du Rhône hors Métropole de Lyon. 11 postes sont actuellement pourvus.
- 1 coordinateur du dispositif Conseillers Numériques a été recruté en juin 2024.

Rappel du programme de la matinée.

[Lien vers le support de présentation](#) sur les Bases

3. Séquences de questions - réponses

Aucune question

4. Les enjeux de l'inclusion et de la médiation numérique - éléments de définition, pour un langage commun & situations perçue sur le territoire par

- Madame Caroline GALUMBO,
Consultante La Voie du Num', chargée d'accompagnement du projet d'élaboration de la feuille de route FNE du Rhône, pour le hub Hinaura

La complexité du phénomène d'éloignement numérique est abordée : *de l'accès au numérique à la notion de capacités, quelles sont les perceptions actuelles à prendre en compte pour agir sur le sujet ?*

Diapo 17 - 3 angles avec les changements de perceptions sur *"Comment aborder l'éloignement numérique aujourd'hui ?"*

Diapo 18 : sur les conditions favorisant l'appropriation des opportunités apportées par le numérique pour l'individu

Présentation de la [cartographie des lieux de médiation numérique dans le Rhône \(hors Métropole de Lyon\)](#), produite et maintenue par le hub [HINAURA](#).

Les acteurs sont invités à recenser leur structure et leurs actions sur cette cartographie.

Remarques : La cartographie [DORA plateforme de l'inclusion](#) récupère les informations de la cartographie portée par HINAURA.

Questions des participants

Quelles structures sont référencées sur la cartographie de Hinaura ?

Réponse : Support de présentation, Diapo 22 "Typologie des acteurs agissant"

Anais CRAMET, coordinatrice numérique de la [Médiathèque Départementale du Rhône](#), évoque les présentations qu'elle fait aux agents des bibliothèques de l'outil de cartographie "lieux de médiation numérique" d'Hinaura et propose de les accompagner pour se référencer sur la carte. Les bibliothèques départementales du Rhône n'ont pas encore toutes réalisé le recensement de leurs structures.

[Lien vers le support de présentation](#) sur les Bases

5. Séquences de questions - réponses

Une discussion émerge autour de la présentation du chiffre "2 % des 18-35 ans ont une demande d'accompagnement numérique" issus des remontées statistiques des accompagnements des Conseillers Numériques.

Mme BREYER explique que ces chiffres peuvent aussi illustrer que l'offre de services proposées par les Conseillers Numériques n'a pas un format adapté aux besoins de ce public.

6. Temps de travail en sous-groupe

Les participants sont répartis en 2 groupes pour échanger autour de :

Situer son territoire, l'offre d'accompagnement pour les publics et les dynamiques existantes

Une carte du territoire de la concertation est mise à disposition comme support des échanges.

- **L'OFFRE DU TERRITOIRE** : votre structure et vos actions
 1. Positionnez les actions que vous menez dans vos structures au regard de la typologie de la cartographie Hinaura.
 2. Menez vous des actions qui n'apparaissent pas dans la typologie actuelle ?
 3. Comment décririez-vous vos offres pour qu'elles soient en adéquation avec votre réalité ?

Les acteurs en présence sur le secteur OUEST

- Les **bibliothèques** - voir [liste des bibliothèques COMMUNAUTE DE COMMUNES DES BEAUJOLAIS PIERRES DOREES](#)
- Les **Points Information Jeunesse** : Tarare, l'Arbresle, Châtillon, Chasselay (voir [carte IJ](#))

Les 1ers vendredis de chaque mois à Chasselay de 17h à 19h à la Maison des jeunes,
Les deuxièmes mercredis de chaque mois de 14h à 16h à l'infothèque de Anse,
Les 3èmes vendredis de chaque mois à Châtillon de 18h à 20h à CAP

- Les **structures accueillant le dispositif Promeneurs du Net** : [Centres sociaux de Tarare](#) ; [MJC L'Arbresle](#) ; [CAP Générations](#) à Châtillon ; [Centre social du Parc](#) à Amplepuis
- Les **Maison France Service** à : Tarare, Amplepuis, Val d'Oingt, Pays de l'Arbresle, Thizy-les-bourgs, Chessy- les-Mines (à vérifier) + instauration d'un point itinérant d'accompagnement.
- Les **Mission locale** (+ permanences délocalisées) : l'Arbresle, Tarare, Amplepuis, Val d'Oingt, Cours, Civrieux, Lentilly, (Saint-Laurent-de-Chamousset, Anse)
- **France travail**, à l'échelle nationale

Collaboration pour organiser des ateliers dans le Rhône. Ce dispositif repose sur la présence de volontaires. Les 6 derniers mois 4 ateliers numériques ont eu lieu à Tarare dans le cadre de ce dispositif.

France travail et les [Missions Locales](#)

- ont le même territoire d'intervention : Tarare, Saint Bel, Amplepuis,
- accompagnateur des demandeurs d'emplois, appui d'un service civique, faire passer le [PIX Emploi](#)
- coopère dans le cadre d'accompagnement d'utilisateurs
- Mise à disposition de matériel pour le public

➤ **Les Espaces de Vie Sociale**

[Centre social et culturel CAP Générations](#) - [Espace de Vie Sociale](#) des Pierres Dorées, avec des permanences régulières animées dans toutes les communes de la Communauté de Communes Beaujolais Pierres Dorées : Civrieux, Ternand, Belmont, Châtillon.

Service financé par la CAF et la Communauté de Communes Beaujolais Pierres Dorées. Il permet d'être accompagné sur :

- Des problèmes de transport
- L'accès aux droits et aux services
- La prévention en santé mentale
- Les besoins d'intégration sociale et culturelle (nouveaux arrivants)
- Des besoins liés aux familles
- Des besoins publics spécifiques (seniors, jeunes, ados...)

➤ **Les Conseillers Numériques (CN) : 3** sont présents sur ce territoire

- Thizy-les-bourgs
- Val d'Oingt
- L'Arbresle et alentours

Le CN employé par la Communauté de Communes Pays de l'Arbresle intervient sur :

- Sarcey, Bully, Saint-Germain-Nuelles, Savigny, Julien-sur-Bibost, Bibost, Bessenay, Courzieu, chevinay, Saint-Pierre-La-Palud, Sourcieux-les-Mines, Lentilly, Dommartin, Fleurieux-sur-l'Arbresle, Saint-Bel, Eveux, L'Arbresle,

Les modalités d'accompagnement : en accompagnement individuel à la demande. Le CN identifie une demande. Il cherche un local sur la commune de la demande ou au plus proche pour faciliter l'accès géographique à l'accompagnement à l'utilisateur.

Il réoriente les publics vers un acteur adapté à la demande si besoin.

Les demandes qu'il reçoit émanent majoritairement des femmes.

Le CN employé par la commune de Thizy-les-bourgs intervient au domicile des personnes âgées qui sont dans l'incapacité de se déplacer (voir avec la Mairie de Thizy-les-bourgs

pour être informé des modalités de ce dispositif).

- **ORANGE** propose :
 - des ateliers numériques visant les personnes les plus éloignées du numérique, des ateliers avec les plus jeunes. Ces ateliers sont déployés sur la base du volontariat des salariés d'Orange.
 - [offre sociale "Coup de pouce"](#) pour donner accès à Internet et du matériel à moindre coût.
 - programme d'aide au commune/département pour le recyclage du matériel.
- **FORMA-TIC** réalise, pour le groupe ICARE, des ateliers hebdomadaires dans les locaux de France Travail à Tarare et à l'antenne France Travail de l'Arbresle. Ces ateliers d'accompagnement aux bases du numérique et à la recherche d'insertion professionnelle sont accessibles aux bénéficiaires RSA.

Les prescripteurs sont les acteurs accompagnant le public bénéficiaire du RSA.

- **L'atelier Tiers lieu d'Amplepuis :**

Actions en lien avec le numérique

Chantiers jeunes : 3 ou 4 en cours (Durée d'un chantier = 1 mois) Public : mineurs / jeunes adultes principalement décrochage scolaire

Exemple de chantier : Création site web, fabriquer une borne arcades, diagnostic du territoire (Mobilité, accès à l'emploi, culture, tourisme)

Modalités : groupe de 11 participants, autour de thèmes qui les intéressent.

L'objectif est d'intégrer la dimension des compétences numériques associées à chacun des thèmes. (utilisation et opportunités de l'IA, les outils collaboratifs)

Partenaire : Mission Locale (ML). L'objectif de la ML est de s'appuyer sur les besoins verbalisés par les jeunes et non pas sur une demande faite par l'institution.

Partenariats autres : [La Bobine](#) (Espace de co-working à Tarare), le dispositif Conseiller Numérique, un Organisme de Formation (actions en direction des personnes éloignées de l'emploi), [MJC d'Amplepuis](#) (repair café)

Autres activités :

- exposition,
 - concert,
 - café associatif (mais limité),
 - [Repair-café](#) - Atelier de réparation avec partenariat [Les réparagistes](#) et la MJC d'Amplepuis
- **L'Éducation nationale (EN) :** Inspection de l'Éducation Nationale sur le secteur Ouest ([Tarare](#), [L'Arbresle](#))

L'EN dispose de ressources humaines d'accompagnement aux usages numériques dans les établissements scolaires (école, collège, lycée) : les Conseillers Pédagogiques Numériques (CPN - anciennement ERUN)

L'EN intervient dans le domaine de l'école inclusive (accompagnement de la communauté éducative autour des bonnes pratiques pédagogiques/ logiciels spécifiques pour faciliter l'accès aux apprentissages des enfants à besoins spécifiques) : mise à disposition de robot pour enfants déscolarisés pour chez eux, interconnecté avec robot en classe (ex : maladie). Flotte de 30 robots de téléprésence.

L'accès au matériel est conditionné à l'[APADHE](#) (Accompagnement Pédagogique À domicile, à l'Hôpital ou à l'École - hors phobie scolaire).

- La [Micro-Folie Communauté Ouest Rhodanienne](#) regroupe 3 sites : Tarare (à la [Bobine](#)), Thizy-les-Bourg et Lamure-sur-Azergues.

Chaque lieu regroupe :

- le Musée numérique (20 tablettes, 1 vidéoprojecteur, 1 écran, des œuvres culturelles dématérialisées - collections musées nationaux,
- la réalité virtuelle (casques VR)
- le FabLab (imprimante 3D, brodeuse numérique, petit outillage)

En savoir plus sur les [Micro-folies](#) (Ministère de la Culture + La Villette)

La [Médiathèque Départementale](#) identifie la [Médiathèque de Lentilly](#) et la [Médiathèque de Tarare](#) comme pouvant mettre à disposition du matériel pour les usagers.

Les acteurs présents à la concertation identifient :

- que de nombreuses mairies accompagnent les usagers dans leurs démarches numériques, et ce de façon informelle.
- Un **besoin d'aide à la mobilité** pour que les usagers puissent se déplacer d'une commune à une autre
“faire 10kms pour accéder à un service, un accompagnement, c'est tout de suite compliqué pour certains usagers”
- Des **freins psychologiques** entravent les usagers à demander à être accompagnés sur le numérique (peur de...se déplacer, ne pas arriver à faire)
- Les **acteurs ne sont pas ou peu en lien sur le territoire OUEST**
- La Préfecture a le souhait de synergie entre le dispositif Conseiller Numérique et les France Services.
- il est important de s'appuyer sur des mécanismes, dispositifs et des actions déjà existantes pour “capitaliser” les bonnes pratiques
- une méconnaissance des filières de reconditionnement, de revalorisation de matériel numérique et de mise à disposition de matériel numérique reconditionné.

Autres informations

- Emmaüs connect cherche à se développer sur le Rhône, hors Métropole de Lyon.

- La Fédération Nationale des centres sociaux a rédigé et publié, en 2020, un [Manifeste pour une société numérique humaine au service du pouvoir d'agir des habitant.es](#),
- La gendarmerie intervient sur le sujet du cyber-harcèlement
- Des ateliers numériques à destination des Séniors sont proposés dans le cadre du dispositif "[parcours de prévention connecté](#)" financé par la [CARSAT AURA](#). Ce parcours intègre un accompagnement des seniors dans la découverte des outils numériques et des démarches en ligne - 15 ateliers de 2h.
- L'[UDAF 69](#) intervient sur ce territoire avec 3 CN, en itinérance via les [permanences de la Maison de la Famille itinérante](#).
- La ville de Tarare a créé des dispositifs dans le cadre du label la "[Maison du pouvoir d'achat](#)".

Les [axes de transports ferroviaires](#) ont été tracés sur la carte. 2 axes forts de dessertes ferroviaires :

- Lyon - L'Arbresle - Pontcharra-St-Forgeux- Tarare - Amplepuis - Thizy - Roanne
- L'Arbresle - Lozanne - Ternand - Poule-les-Echarmeaux - Lettra - Chambost - Lamure-sur-AZergues - St Nizier - Moulins

- LES PUBLICS

Identifiez les publics auxquels vous vous adressez, en lien avec les actions que vous menez.

Avez-vous des publics qui n'apparaissent pas dans les typologies actuelles ?

Comment décririez-vous vos publics de la façon la plus proche de votre réalité de terrain ?

Les publics auxquels les acteurs s'adressent sur ce territoire :

- Tout demandeur est le bienvenu (Orange) : accompagnement préventif à destination des plus jeunes avec intervention dans établissement scolaire. Vise aussi public de pro voulant lancer leur activités.
- Créateurs d'entreprises (France travail)
- Femmes isolées socialement, géographiquement (Conseiller Numérique)
- Personne allophone (Restos du coeur)
- Personne en situation d'illettrisme, avec des niveaux très variables
- Personnes atteintes de troubles cognitifs
- personnes âgées : moyenne d'âge 65 ans
- bénévoles et salariés de bibliothèque (Médiathèque Départementale) sont souvent âgées et présentent des difficultés physiques (problème de vue , de main etc...). D'autre part, ces personnes sont souvent éloignées de l'usage du numérique (manque d'aisance, pas d'usages, ...). Il faudrait donc développer leurs compétences avant de pouvoir proposer des offres d'accompagnement du public.

Vous, aujourd'hui , quelles sont les difficultés rencontrées avec le public ?

Les acteurs présents à la concertation identifient :

- un **manque d'appui et de moyens** pour accompagner au mieux les **publics spécifiques** (illettrisme, difficultés cognitives, ...)
- Sur les jeunes : constat qu'ils **sont “fâchés” avec l'administration** et les démarches administratives.

Des consommations importantes des réseaux sociaux sont perçues par les acteurs. Ce public peut être *“hermétique à l'idée de rentrer dans des cases”*.

- des **problématiques économiques d'acquisition du matériel**
- des **problématiques d'usage du matériel**
- des **difficultés de mobilité des publics**. L'absence de transport collectif sur certaines zones est un réel frein à l'accès du public aux offres proposées.
Réponses apportées : permanences créées sur différentes communes pour plusieurs acteurs ; points mobiles
Remarques de France Travail : 81% de nos demandeurs d'emplois ont le permis de conduire. Il existe un décalage entre la réalité des chiffres et la déclaration.
Les participants questionnent :

*Quels sont donc les freins à la mobilité malgré le fait que les usagers aient le permis de conduire ?
Existe-t-il une méconnaissance des usagers autour de tous les services proposés et accessibles ?*

Conclusion : Les freins d'accès des publics à un accompagnement au numérique peuvent être d'ordre matériel , informationnel, économique, psychologique.

Quels sont les besoins des publics qui semblent prioritaires ?

- Développer des compétences numérique de bases (S'approprier un environnement numérique et savoir l'utiliser ; se connecter, naviguer et faire des recherches efficaces sur Internet ; communiquer avec Internet par une messagerie électronique)
- Trouver des lieux qui rassurent, lutter contre l'angoisse.
- Travailler la logique de pair-aidance

Quels sont les publics auxquels vous n'avez pas accès ?

- les non-usagers de bibliothèque (Médiathèque Départementale)
- les bénéficiaires du RSA (ML/France travail)
- les jeunes non inscrits à France Travail (ML/France travail)
- les personnes en difficulté qui ne font pas les démarches
- les personnes âgées et isolées sans structure de proximité, en isolement social
- les jeunes en isolement social (ML)

Besoins des publics et capacité des professionnels à répondre aux besoins des publics

Difficultés particulières avec les publics dans les actions proposées :

- difficulté de la communication avec les publics en non maîtrise de la langue française ou en situation d'illettrisme (Ex : réfugiés, ...)
- personnes en situation de handicap (malvoyant, personne à mobilité réduite, ...)
- les parents

Ex : les parents d'élèves de SEGPA où se sentent démunis et ne savent pas où, ni comment demander de l'aide

Certains parents peuvent être dépendants de leur enfant pour réaliser certaines démarches administratives. Ils cherchent à sortir de cette dépendance en intégrant des ateliers pour développer leurs compétences numériques (*Besoins* : utilisation de l'Environnement Numérique de Travail ; dossier de bourses ; aide à l'orientation des enfants - Affelnet, Parcours Sup ; aide aux devoirs ; ...)

D'autres parents peuvent se sentir démunis pour accompagner leurs enfants dans les mondes médiatiques (éducation au numérique, éducation aux médias, accompagnement à développer son esprit critique, ...) : intérêt d'actions de prévention à l'usage des écrans dès le plus jeune âge - mise en place de lien entre les crèches et les écoles.

Ex : la ville de l'Arbresle a créé un dispositif "passerelle" crèche - école qui propose des actions de sensibilisation sur les écrans.

- personnes en EPHAD, foyer logement ou résidence autonomie

7. Les enjeux de l'inclusion et de la médiation numérique dans le Rhône

Séquence d'identification des axes principaux pour les prochaines années concernant les besoins et l'offre de médiation numérique dans le Rhône (hors Métropole de Lyon)

Les participants réfléchissent :

- individuellement à 3 axes prioritaires
- puis 3 groupes de 3 pour déterminer, après échange sur leur proposition individuelle, 3 axes qui leur paraissent prioritaires
- en grand groupe, présentation des 3 axes prioritaires proposés par chaque groupe
- individuellement, vote sur les 3 axes de la liste créée qui leur paraissent importants.
- 🚩 = 1 vote

🚩 🚩 🚩 🚩	🚩 🚩 🚩	🚩 🚩	🚩
Harmoniser l'offre pour offrir une équité plus forte (faciliter les mobilités, coordonner les actions)	Soutenir l'accès à du matériel et au réseau	Communiquer sur les actions, faire connaître ce qui existe	Créer un pôle ressources départementales pour : <ul style="list-style-type: none"> ▪ accéder à des formations pour les professionnels ▪ faciliter l'accès à du matériel pour les publics ▪ Faciliter l'accès à l'offre
	Développer les compétences des publics [Mobilité et actions d'"aller-vers" les publics]	Faire connaître aux publics et aux acteurs de la médiation numérique et acteurs associés [faire des campagnes non accès numérique de l'offre de services existantes - Annuaire papier]	Faciliter l'accès à l'offre
	Améliorer la coopération des acteurs pour que les publics puissent avoir accès à l'offre (notion de parcours)		Améliorer les accessibilités (au matériel, au niveau du prix, l'accès à internet, sites internet publics) faciliter les mobilités pour se rendre à des

			points "stratégiques" sur le territoire
--	--	--	---

8. Perspectives et clôture par

- Madame BREYER
- Madame CONRAD

Les participants sont remerciés pour leurs contributions et sont invités à la 2ème concertation sur la réflexion autour de fiche-actions.

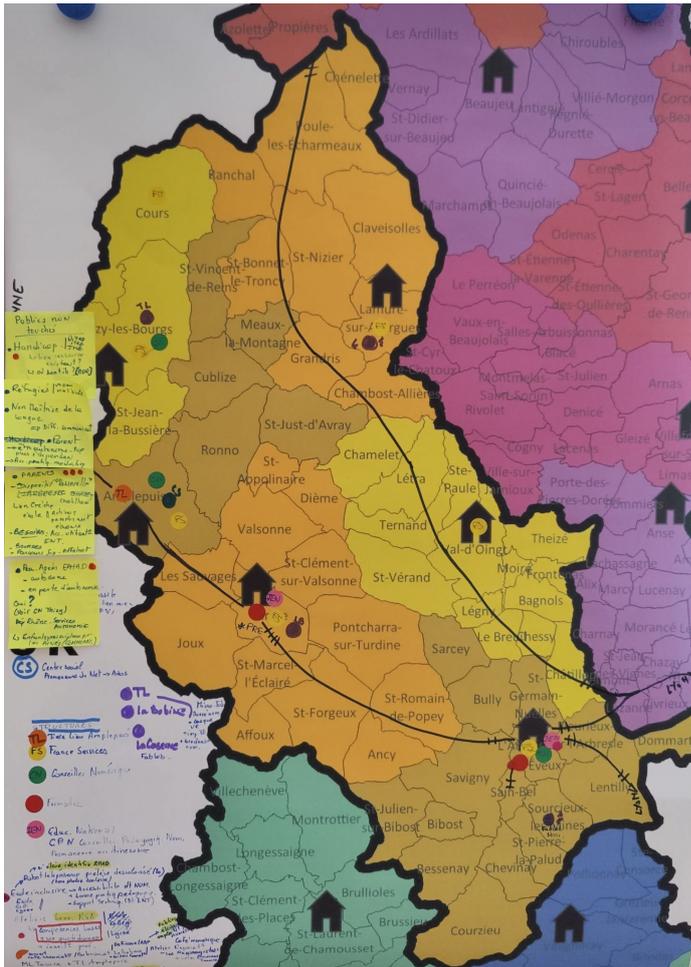
[Lien vers le support de présentation](#) sur les Bases

9. Liste des participants

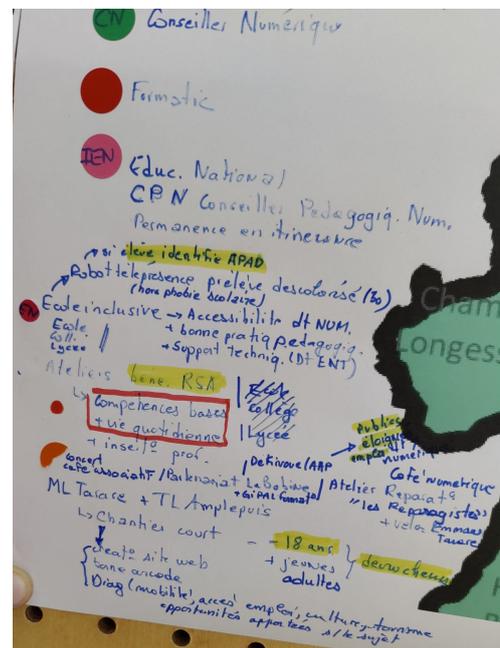
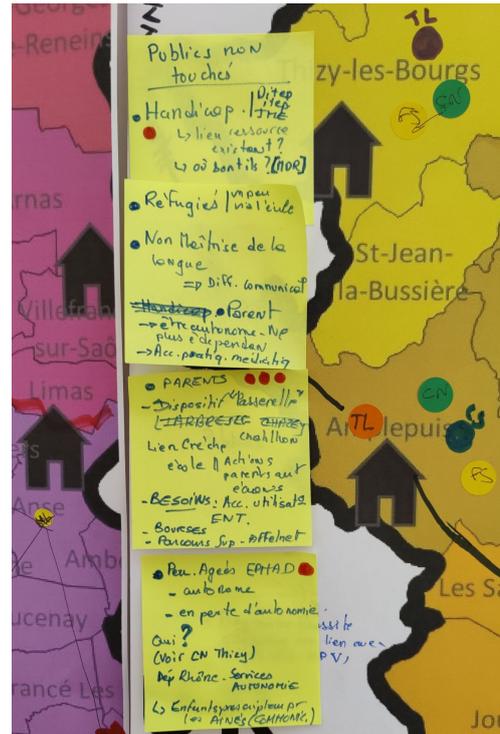
Maison du Rhône de Tarare - Département du Rhône	CARTILLIER Agnès	Responsable Proximité Direction Accueil, qualité et parcours usagers
Mission Locale Rurale Nord Ouest Rhône	DESORME Jean-Marc	Chargé de projets/conseiller
L'atelier Tiers Lieu Amplepuis	FAURE Gérald	Conseiller Numérique
Communauté de Communes Beaujolais Pierres dorées	JOVILLARD Sylvie	Vice-présidente du pôle Jeunesse service
France Travail Tarare	LASFARGUES Sandrine	Responsable d'équipe
Orange	MERMOZ Julien	Chargé de relations extérieures
DSDEN Rhône	NICOLAS Cindy	Conseillère Pédagogique au Numérique AESH
Sous-Préfecture de Villefranche-sur-Saône	PICHON Stéphane	Chef du bureau de la Cohésion sociale
Communauté de Communes du Pays de l'Arbresle	BLANC Fabien	Conseiller Numérique

FORMA-TIC	BORDEROLLE Alain	Formateur
Médiathèque Départementale du Rhône	CRAMET Anaïs	Coordonnatrice numérique

10. Ressources produites et photos des temps contributifs



Carte du territoire avec situation des structures, typologies des structures proposant une offre de services d'accompagnement aux usages numériques



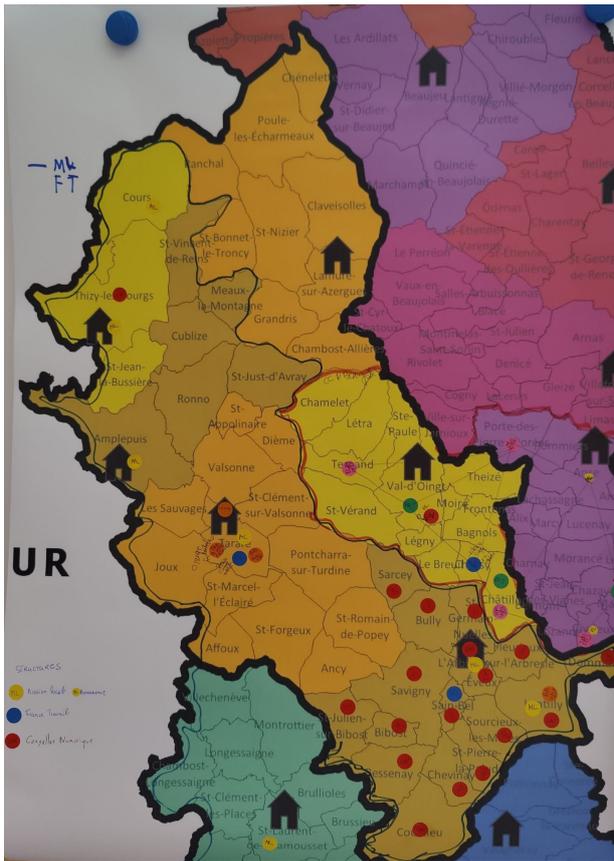
Légende de la carte – Typologie des structures présentes, types d'actions et publics accompagnés.



F Temps de contribution, en groupe, autour de "Situer sa structure et son territoire d'action, qualifier l'offre de services, les publics et leurs besoins"

partement du Rhône - 19.09.24

14/15



Carte du territoire avec situation des structures, typologies des structures proposant une offre de services d'accompagnement aux usages



Temps de contribution, en groupe, autour de "Situer sa structure et son territoire d'action, qualifier l'offre de services, les publics et leurs besoins"