

2ème concertation – Secteur SUD – du 22 octobre 2024

COMPTE-RENDU SYNTHÉTIQUE DES ÉCHANGES

Le support de présentation lié contient les éléments présentés.

1. Accueil par

- Madame Alice MITTLER – Département du Rhône
Chargée de mission – Service coordination et ressources - Pôle Solidarités Proximité et services aux usagers

Mme MITTLER rappelle brièvement le déroulé de la démarche et son calendrier d’avancée. Elle précise que le comité de pilotage du Schéma Départemental d’Accessibilité Aux Services Publics 2025 – 2031 (SDAASP) qui devait se tenir le 18 octobre n’a pu se tenir en raison des conséquences des intempéries.

Les axes prioritaires travaillés ce jour n’ont ainsi pas encore été officiellement validés par le comité de pilotage.

2. Présentation des constats de la concertation 1 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
- Madame Stéphanie Lucien-Brun
Consultante La Fabrique à liens, chargée d’accompagnement du projet d’élaboration de la feuille de route FNE du Rhône, pour le hub Hinaura

Un rappel est fait de la façon dont les concertations ont été conçues afin de permettre un enrichissement du diagnostic et une construction partagée de la feuille de route.

Caroline Galumbo souligne quelques points d’observation partagés entre les trois territoires, issus des 1ères concertations :

- Un engagement fort des acteurs présents lors des concertations
- L’appétence manifestée pour la dynamique relationnelle et partenariale engagée
- La qualité des échanges menés, au service à la fois d’un diagnostic qualitatif et d’une feuille de route mobilisatrice

- Une grande richesse et diversité des actions menées par les structures représentées, avec, cependant, des territoires identifiés comme moins couverts par l’offre
- Une offre pas toujours connue des acteurs d’un même territoire
- Des ambitions partagées sur les façons de répondre aux enjeux et problématiques des acteurs et habitants du territoire

Caroline Galumbo présente les 3 axes prioritaires issus des concertations des trois territoires concertés en phase 1 :

- **Axe prioritaire 1** – **Équiper et accompagner les publics pour lever les freins à l’accès, aussi bien matériel qu’en termes de pratiques et compétences**
- **Axe prioritaire 2** – **Communiquer autour de l’offre, de façon territorialisée, à la fois pour les publics et les acteurs concernés par la place du numérique dans la vie des habitants du territoire**
- **Axe prioritaire 3** – **Coordonner les acteurs du territoire**

Le déroulé de l’après-midi est présenté : une première partie pour affiner les enjeux et définir les objectifs à atteindre, et faire émerger les pistes d’actions à mener, de façon prioritaire. Une seconde partie pour définir de façon plus précise les actions identifiées comme prioritaires.

Lien vers le support de présentation sur les Bases

3. Séquences de questions – réponses

Les personnes présentes n’expriment pas de besoin de précisions sur les éléments communiqués à ce stade de la rencontre.

4. Point de culture numérique, retour sur les phrases à reconstruire proposée en temps d’accueil

La proposition était faite, à l’accueil aux personnes présentes de piocher un bout de phrase, la phrase complète étant à reconstruire avec les autres personnes présentes.

Les trois phrases proposées étaient :

- « Ensemble des connaissances et compétences permettant à une personne d’utiliser, de comprendre, d’évaluer, de s’engager et de créer dans un contexte numérique et d’une façon plus générale, celles lui permettant de participer à la société. Conséquemment, la littératie numérique ne se limite pas au savoir technologique. Elle comprend aussi de nombreuses pratiques éthiques et sociales qui s’installent au quotidien, dans nos milieux de travail et d’apprentissage, dans nos loisirs et dans nos activités de tous les jours. »

[Définition de la littératie numérique](#) dans le cadre de référence de la compétence numérique – 2019 – Gouvernement du Québec

- « *L'obligation de connectivité imposée aux usagers de services publics par la dématérialisation est ainsi venue percuter le quotidien de travail des travailleurs sociaux, en important une dimension numérique dans la relation d'aide et d'accompagnement social (qui) doivent à présent composer avec une demande externe forte et récurrente d'aide numérique en provenance des usagers qu'ils accompagnent dans le cadre de leur intervention* »

[Pierre Mazet et François Sorin](#) – 2020

- « *Un grand nombre d'acteurs subissent les conséquences des transformations numériques des administrations, préparées sans concertation avec eux. Les collectivités les plus volontaristes sont amenées à cofinancer les dispositifs mis en place par l'État pour compenser la disparition des guichets administratifs. Quant aux associations, elles ne bénéficient pas de financements durables pour conduire ces nouvelles activités qui transforment pourtant en profondeur leurs conditions d'exercice et la nature des tâches accomplies par leurs bénévoles ou leurs salariés. Transfert de charge sur des acteurs associatifs ou publics, la dématérialisation est avant tout un transfert de charge vers l'utilisateur.* »

Rapport de la Défenseure des droits – 2022 – page 23 – [Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ?](#)

5. Les axes prioritaires : enjeux, objectifs et actions identifiées

- Madame Stéphanie Lucien-Brun
Consultante La Fabrique à liens, chargée d'accompagnement du projet d'élaboration de la feuille de route FNE du Rhône, pour le hub Hinaura

Un rappel est fait de la méthode :

- En concertation 1 : échanges qui ont permis de faire émerger sur chacun des territoires, par les acteurs concertés, des axes prioritaires à intégrer dans la feuille de route Inclusion numérique France Numérique Ensemble.
- Ce travail collectif a été complété par un travail de priorisation individuel, par un système de vote.
- Suite à la concertation 1 sur les trois territoires NORD, OUEST et SUD, un travail d'analyse et de regroupement a permis de consolider trois axes identifiés comme prioritaires par les acteurs, à l'échelle du département.

L'ensemble des axes qui ont émergé des trois concertations de la phase 1, sont présentés dans le diaporama support, avec le nombre de votes exprimés.

[Lien vers le diaporama – voir la diapositive 14 et suivante](#) pour visualiser les formulations d'axes issues des trois territoires.

Des observations sont partagées :

- Convergence forte entre les trois territoires
- Pas d'écart massif entre les différents axes arrivant en priorité
- Des formulations différentes mais un sens partagé des priorités

6. Temps de travail en sous-groupe autour des trois axes, des objectifs et émergence d'actions

Les participants sont répartis en **3 groupes, en trois temps successifs, tournants et itératifs** pour permettre à chacune des personnes présentes de travailler sur chacun des trois axes identifiés.

Chacun des axes fait l'objet d'un tableau résumé qui reprend les échanges menés et notés et les notes prises par l'équipe d'animation.

Axe prioritaire 1 – Équiper et accompagner les publics pour lever les freins à l'accès, aussi bien matériel qu'en termes de pratiques et compétences

<p>Les enjeux</p>	<p>Quels enjeux sont pour nous les plus importants et comment les (re) formulons-nous ?</p>
<p>Ce qui a été identifié en concertation 1</p> <ul style="list-style-type: none"> – Soutien à l'accès au matériel – Analyse des besoins des publics cibles – Diversification des modalités d'accompagnement – Harmonisation de l'offre – Facilitation des mobilités 	<ul style="list-style-type: none"> – Identifier les besoins des publics, car ils sont insuffisamment connus et certains publics ne sont pas touchés – Permettre aux personnes d'identifier où sont les ressources qui répondent à leurs besoins. – Il reste des personnes qui n'ont pas accès au matériel et au réseau – sans réponse adaptée sur le territoire – et qui ne peuvent s'inscrire dans le temps pour développer des usages. – Des craintes persistent pour certaines personnes autour de ce que le numérique représente – Les besoins spécifiques de certaines personnes ne sont pas pleinement pris en compte (illettrisme, handicap, FLE)
<p>OBJECTIFS = A quoi serons-nous arrivés dans 3 ou 4 ans ?</p>	<p>Compléments d'échanges</p>
<ul style="list-style-type: none"> – Un diagnostic aura été fait des besoins des publics, y compris en besoins d'équipement – dans la proximité de vie – Les professionnels seront équipés de matériel adapté aux besoins d'accompagnements – L'offre de service sera présente sur l'ensemble du territoire 	<p>Importance d'intégrer la question de la littératie numérique dans l'approche des « pratiques et compétences »</p>
<p>Quelles sont les actions à mettre en œuvre, collectivement avec la FNE pour atteindre ces objectifs ?</p>	
<ul style="list-style-type: none"> – Faire un diagnostic sur les besoins des publics, y compris en impliquant les professionnels. – Identification des acteurs qui peuvent faciliter l'accès à l'équipement sur le territoire. 	

- Diagnostic des besoins des professionnels en équipement
- Identifier les besoins des professionnels en formation nécessaire pour apporter des réponses adaptées aux publics en précisant les acteurs professionnels dont on parle : acteurs de la médiation numérique uniquement ou de façon plus globale et préciser les formations dont il s'agit.

Reformulation des trois actions identifiés comme prioritaires sur cet axe

Action 1. Réalisation d'un diagnostic des besoins de la population du territoire en ce qui concerne le numérique

(« Faire un diagnostic des besoins de la population du territoire en ce qui concerne le numérique – en pensant à travailler sur les approches plus cognitives autour des freins au numérique »)

Action 2. Identification et communication des acteurs proposant du matériel numérique pour les personnes et les professionnels – y compris via les filières reconditionnées

Action 3. Faire un « état de l'art sciences comportementales sur les freins d'accès au numérique » (*« Faire un « état de l'art » sur les freins d'accès au numérique »*)

Axe prioritaire 2 – Communiquer autour de l’offre, de façon territorialisée, à la fois pour les publics et les acteurs concernés par la place du numérique dans la vie des habitants du territoire

Les enjeux	Quels enjeux sont pour nous les plus importants et comment les (re) formulons-nous ?
<p>Ce qui a été identifié en concertation 1</p> <ul style="list-style-type: none"> – Cartographie et qualification – Communication diversifiée et non numérique – Approche par les besoins pour une orientation réelle 	<ul style="list-style-type: none"> – (re)orienter les usagers – Interconnaissance qui permet de délimiter et connaître le périmètre de l’offre et de l’action – Connaître les organismes ressources/interlocuteurs – Avoir une visibilité du réseau présent sur le territoire – Communication externe & grand public : enjeu d’adaptation des supports (en fonction de l’âge, du contexte), trouver des relais à la communication (mairie, FS, CCAS, MJC, Mairie, « panneau pocket », ENT, etc.) – Communication auprès des financeurs/des élus – Penser la communication en affinant les différentes cibles : les usagers sont les bénéficiaires finaux et les acteurs sont relais pour orienter vers la bonne personne
OBJECTIFS = A quoi serons-nous arrivés dans 3 ou 4 ans ?	Compléments d’échanges
<ol style="list-style-type: none"> 1. Un outil permettant de définir et mettre à jour l’offre de médiation numérique par territoire, via une cartographie interactive 2. 100 % des personnes en contact d’usagers savent où trouver l’offre de médiation numérique sur le territoire – et que 75 % s’en fassent le relais 3. L’appui sera pris sur l’Indice de Fragilité Numérique (IFN) pour cibler en réseau les publics cibles pour adapter la 	<p>Importance que l’outil soit simple et précis</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Identifier et mutualiser avec les autres cartes déjà existantes (nombreuses) - ne pas démultiplier les outils Intégrer une dimension collaborative pour les MAJ</p> </div> <p>Personnes en contact d’usagers : (travailleurs sociaux, éducation nationale, mairie, MJC, associations, etc.)</p> <p>Importance d’adapter les différents</p>

communication	supports, différents contenus, différents médias aux publics
Quelles sont les actions à mettre en œuvre, collectivement avec la FNE pour atteindre ces objectifs ?	
<ul style="list-style-type: none"> – Lister ensemble les acteurs concernés par la place du numérique dans la vie des habitants – Organiser des actions « aller vers » de communication sur l’offre de services numériques (bailleurs, marchés, CCAS, magazines municipaux, centres sociaux, MJC, médiathèques, mairies, CAF, France Travail, crèches, CPAM – avec des supports et flyers. 	
Reformulation des <u>trois actions identifiés comme prioritaires sur cet axe</u>	
<p>Action 1. Lister l’ensemble des acteurs concernés par la place du numérique (Base de données / cartographie globale, sans nouvel outil)</p> <p>Action 2. Actions « Aller-vers » de communication non-numérique sur l’offre de service numérique</p> <p>Action 3. Communication auprès de tous les professionnels en contact du public de la liste de l’ensemble des acteurs</p>	

Axe prioritaire 3 – Coordonner les acteurs de l'accompagnement au numérique du territoire

Les enjeux	Quels enjeux sont pour nous les plus importants et comment les (re) formulons-nous ?
<p>Ce qui a été identifié en concertation 1</p> <ul style="list-style-type: none"> – Animations territoriales et inter-sectorielles – Coordination départementale – Coordination inter-acteurs 	<ul style="list-style-type: none"> – Avoir une vue d'ensemble des besoins des publics en terme d'accès au numérique ET des actions déjà réalisées sur les territoires – Optimiser et harmoniser la répartition et le contenu de l'offre d'accompagnement au numérique
OBJECTIFS = A quoi serons-nous arrivés dans 3 ou 4 ans ?	Compléments d'échanges
<ul style="list-style-type: none"> – Identifier une liste de besoins des publics sur l'accès au numérique, par les acteurs du territoire – Identifier une liste de ressources par territoire (formatives, financières, humaines, matériel...) autour de l'accès au numérique – Faciliter l'échange et la coordination des acteurs en fonction des besoins et des ressources du département 	<ul style="list-style-type: none"> – Veiller à l'équité de l'offre en fonction du besoin du territoire et des besoins des publics – Interconnaissance des acteurs pour mieux se coordonner, permet de connaître les compétences spécifiques à chacun et générer des complémentarités de compétences – Pouvoir s'appuyer sur les ressources et compétences de chacun – Permettre la collaboration inter-acteurs – Éviter les doublons en termes d'offres d'accompagnement au numérique – Permettre la complémentarité des offres d'accompagnement au numérique sur le territoire – Éviter les zones blanches – Permettre une identification rapide
Quelles sont les actions à mettre en œuvre, collectivement avec la FNE pour atteindre ces objectifs ?	
– Création d'une gouvernance départementale + sous gouvernance territorialisée – définir	

un porteur

- Cartographie des espaces d'accès au numérique (accès au matériel, connexion Internet, développement de compétences, etc.)
- Création d'un observatoire de l'accompagnement au numérique sur le territoire – avoir une vision distanciée hors des champs de la commande/missions politiques – qui permettra d'éclairer une vision politique pour prendre des décisions sur la création et la répartition de l'offre d'accompagnement numérique
- Carnet de suivi des compétences numériques de l'utilisateur / Savoir ce qu'il sait faire, ce qu'il a déjà acquis comme compétences numériques lorsqu'il réalise des démarches administratives via une structure
- Création d'une charte d'engagement Inclusion numérique intégrant la mutualisation des ressources

Reformulation des trois actions identifiées comme prioritaires sur cet axe

Action 1. Construction d'une gouvernance départementale dédiée au volet numérique du SDAASP et sous-gouvernance territorialisée avec un porteur défini

Action 2. Cartographie de l'offre d'accompagnement au numérique et des acteurs intégrant : offres de services, compétences de l'acteur en lien avec un observatoire de l'accompagnement au numérique sur le territoire

Action 3. Création d'espaces d'échanges entre acteurs de l'accompagnement au numérique

7. Temps de travail en sous-groupe autour des fiches-actions

Chaque personne présente a été invitée à choisir un axe de travail. Puis chaque groupe a sélectionné une ou deux actions identifiées comme prioritaire à mettre en œuvre parmi les 3 actions reformulées en fin du temps de travail précédent.

Axe prioritaire 1 – Équiper et accompagner les publics pour lever les freins à l'accès, aussi bien matériel qu'en termes de pratiques et compétences

Action 1 : Réalisation d'un diagnostic des besoins de la population du territoire en ce qui concerne le numérique

Synthèse des enjeux

Les besoins des publics sont insuffisamment connus dans leurs diversités et certains publics (qui ont des besoins) ne sont pas touchés par l'offre existante. Il est important de partir des usagers, de leurs besoins, de ce que vivent les personnes, dans leur proximité. Un des enjeux est donc d'aller à la rencontre des usagers dans leur environnement de vie.

Description de l'action et étapes de mise en œuvre

- Définir au préalable des publics cibles
- Co-construire le cahier des charges de la démarche de diagnostic par des acteurs de terrains, associé aux décideurs et financeurs – comme garantie de cohérence de la démarche
- Définir l'usage de ce diagnostic, sa diffusion, ses modalités de restitution
- Dans le « cahier des charges », circonscrire les aspects à prendre en compte pour comprendre la réalité des usages, des freins, des leviers, des besoins : profils socio-économiques, accès à internet, équipements, compétences, réalisations de démarches précises, freins sur certaines démarches, littératie hors numérique, connaissance des ressources du territoire, ressources de proximité (entourage, réseau social) pour résoudre les problèmes rencontrés.
- Recenser les données qui existent déjà sur le sujet notamment sur l'emploi : France Travail a un diagnostic avec un gros volet numérique, PIX Emploi (clavier/souris, envoi mail) + Pix scolaire + retours CNFS. Importance de prendre en compte les données existantes et de mutualiser l'existant.
- Identifier qui et comment est fait le recueil et l'exploitation des données
- Interroger les usagers : physique, téléphonique, questionnaires, mail, participation anonyme via des boîtes à idées, croiser avec des entretiens

Dans 3 ans nous aurons réalisé/entre les mains

Ce diagnostic permettra d'orienter l'action et les financements. En effet la vision d'ensemble des besoins, permettra de répondre au plus juste aux besoins identifiés.

qualitatifs avec des professionnels en face à face et dans le cadre de groupes de travail.	
Partenaires et acteurs concernés	Qui est directement intéressé à faire avancer cela ?
<ul style="list-style-type: none"> • Travailleurs sociaux - CCAS, Maison du Rhône • Éducation nationale : pour fournir des données sur les compétences. • Acteurs associatifs • Mairies ; collectivités locales • Conseillers numériques • « Administrations » 	<ul style="list-style-type: none"> • Copamo Mornant France Services • Communauté de communes des Monts du lyonnais • France Travail
Conditions de réussite	Indicateurs de réussite
Solidité de la méthodologie Solidité de la représentativité du public et du territoire Présence de moyens associés : investissement des personnes	Non traité
Faisabilité	Impact
Non traité	Non traité

Axe prioritaire 2 – Communiquer autour de l'offre, de façon territorialisée, à la fois pour les publics et les acteurs concernés par la place du numérique dans la vie des habitants du territoire

Action 1 : Lister l'ensemble des acteurs concernés par la place du numérique

Synthèse des enjeux

Les structures se connaissent insuffisamment et leur offre n'est pas assez visible, aussi bien pour les publics que pour les professionnels et acteurs concernés.

Description de l'action et étapes de mise en œuvre	Dans 3 ans nous aurons réalisé/entre les mains
<ul style="list-style-type: none"> • Définir les types de structures à interroger • Qui porte l'action ? • Définir les critères à retenir • Choisir de se rattacher à une cartographie existante ou non 	Une cartographie à jour et facile à actualiser
Partenaires et acteurs concernés	Qui est directement intéressé à faire avancer cela ?
Définis dans le cadre de l'étape 1 de la mise en œuvre	
Conditions de réussite	Indicateurs de réussite
Cartographie à jour et facile à utiliser	Nombre de fiches à jour Nombre de consultations
Faisabilité	Impact
Non traité	

Axe prioritaire 2 – Communiquer autour de l’offre, de façon territorialisée, à la fois pour les publics et les acteurs concernés par la place du numérique dans la vie des habitants du territoire

Action 2 : Communication auprès des professionnels de « l’outil » listant tous les acteurs – cf action 1

Synthèse des enjeux

Les professionnels ne connaissent pas assez l’offre de leur territoire

Description de l’action et étapes de mise en œuvre	Dans 3 ans nous aurons réalisé/entre les mains
<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les professionnels et les sensibiliser aux enjeux de l’inclusion numérique • Réunions d’information • Lettres d’informations • Affichage • Dépliants - tout ceci à l’échelle du territoire 	Des professionnels en capacité d’utiliser la cartographie et de la mettre à jour
Partenaires et acteurs concernés	Qui est directement intéressé à faire avancer cela ?
Conditions de réussite	Indicateurs de réussite
Cartographie à jour et facile à utiliser	Nombre de structures sensibilisées
Faisabilité	Impact
Non traité	

Axe prioritaire 3 – Coordonner les acteurs de l'accompagnement au numérique du territoire

Action 1 : Création d'espaces d'échanges entre acteurs de l'accompagnement au numérique

Synthèse des enjeux

Manque d'interconnaissance et d'espace de partage entre les acteurs concernés

Description de l'action et étapes de mise en œuvre	Dans 3 ans nous aurons réalisé/entre les mains
<ul style="list-style-type: none"> • Valider les objectifs : <ul style="list-style-type: none"> – Échanges de pratiques – Traiter les thématiques listées par la gouvernance ou être force de proposition <ul style="list-style-type: none"> • Identifier un référent par structure qui aura, dans sa fiche de poste un temps dédié • Établir un planning • Questionner le besoin de l'outil numérique et les méthodes de communication entre acteurs 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Des temps dédiés : <ul style="list-style-type: none"> – à l'échelle du département 1 rencontre annuelle : un temps d'échange de tous les « référents numérique » des structures – à l'échelle locale Échanges de pratiques, remontées des spécificités territoriales, remontées du terrain des besoins et réfléchir à une ré-adaptation sur l'offre, force de propositions auprès de l'Observatoire de l'accompagnement au numérique 2. Des outils collaboratifs numériques = outils d'échange et de partage où chaque type d'acteurs peut accéder sans conditions
Partenaires et acteurs concernés	Qui est directement intéressé à faire avancer cela ?
<ul style="list-style-type: none"> – acteurs de terrain de l'accompagnement au numérique – animateurs de ces temps de rencontres 	
Conditions de réussite	Indicateurs de réussite
La tenue des différents temps d'échanges	<ul style="list-style-type: none"> – Le nombre de temps d'échanges – Le nombre de participants – Une représentativité des différents acteurs de l'accompagnement présents à ces temps d'échanges.
Faisabilité	Impact
Non traité	Non traité

Perspectives et clôture par

- Madame Alice MITTLER,
Chargée de mission – Service coordination et ressources - Pôle Solidarités Proximité et services aux usagers

Les participants sont remerciés pour leurs contributions et sont invités au séminaire de restitution du 12 novembre 2024.

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

10. Liste des personnes présentes

STRUCTURE	FONCTION	NOM	PRENOM
Mission Locale du Sud-Ouest lyonnais	Chargée de Projet	BOHY	Laurence
Communauté de commune du Pays Mornantais	Conseillère numérique	CAPA	Esra
Département du Rhône	Responsable Accueil Qualité et Parcours Usagers	CHENAUD-ARCOS	Murielle
CAF du Rhône	Responsable de service Accueil	CHOPELET	Florent
Médiathèque Départementale du Rhône	Coordonnatrice numérique	CRAMET	Anaïs
La Plateforme Emploi et Cohésion Sociale – Mairie de Brignais	Coordonnatrice de la Plateforme	DELATTRE	Violaine
France travail	Directrice	EL BOUGHANEMI	Nadia
Maison du Rhône Chaponost	Conseiller numérique	LEYVAL	Martin
France Services Vaugneray	Agent France Service	LHOPITAL	Fabienne
Communauté de communes des Vallons du Lyonnais (CCVL)	Conseillère numérique	MAZADE-BOUDET	Cécile
Communauté de communes des Monts du Lyonnais	Fab Manager / Technicien Informatique	MOUTON	Julien
NumEduk	Consultant, Formateur & Facilitateur de projet de médiation et d'éducation au numérique	RONGIER	Josselin