

ÉTAPE RÉSEAU INCLUSION NUMÉRIQUE

RÉSEAU DIGI THAU

ALLERS VERS

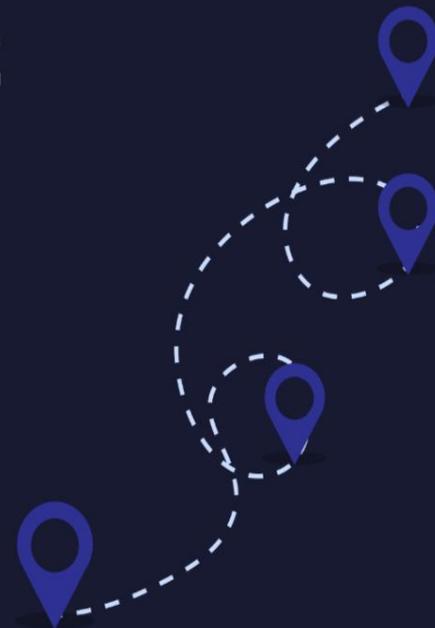
MOBILITÉ

15 MAI 2025

9H - 17H

SALLE GEORGES BRASSENS À SÈTE

311 Quai Des Moulins, 34200 Sète



Mot d'ouverture en plénière



Eric LUTRAND

Sète agglopoles méditerranéenne
Chef de Service Développement
Social, Sanitaire et Urbain / Chef de
projet Contrat de ville



Romain SEGUI

Adjoint à la Cheffe de
la mission de
coordination
interministérielle pour
la Préfecture de
l'Hérault



**Bénédicte
GARRIGUES-
PERRIÈRE**

Chargée de projet
Inclusion
numérique
APIJE Clermont
l'Hérault



Béatrice CARPY

Chargée de Projets
Programmation et Inclusion
Numérique Métropole
Responsable des Espaces
Numériques Gisèle Halimi



Stéphane BLOND RON

Cheffe de projet Inclusion
numérique & Tiers-Lieux
Conseil Départemental de
l'Hérault

Arriver au NEC Hérault après un parcours de 5 étapes réseaux



NEC 2025
Printemps

Quels objectifs des étapes réseaux

?

- Fédérer l'ensemble des acteurs concernés
- S'acculturer et monter en compétence sur le pilotage de projet et la thématique de l'étape
- Créer des communautés ouvertes, apprenantes et pro-actives, à visée d'expertise
- Identifier les projets à expérimenter
- Documenter et partager les démarches et les projets afin de créer des communs à partager

NEC 2025
Printemps

Les thématiques

Accès au droit

IA

Prévention des écrans

E-Santé

Aller-vers

Fabrication numérique

Handicap

Reconditionnement

Itinérance

Numérique responsable

Parentalité numérique

NEC 2025
Printemps

NEC Hérault INCLUSION NUMÉRIQUE

ACCÈS AUX DROITS

HANDICAP

PARENTALITÉ NUMÉRIQUE

E-SANTÉ

INSERTION

NUMÉRIQUE RESPONSABLE & SOLIDAIRE

INNOVATION

26 JUIN 2025

9H - 17H

Hôtel du Département

1977 avenue des moulins - Montpellier



Programme de la journée

8h00-9h00 - Accueil et installation des intervenants	
9h - Ouverture des portes au public	
30 min	Mot d'introduction
début : 9h30 durée : 1h	Table ronde n°1: " Aller vers : enjeux, opportunités, intérêts "
début : 10h40 durée : 50min	Ateliers thématiques / Mise en pratique " Aller vers & itinérance "
début : 11h45 durée : 1h	Session pitch n°1 : " Les solutions et expériences inspirantes dans le <i>aller vers</i> "
Pause déjeuner (12h45 - 14h15)	
Annonce plénière ouverture après-midi	
début : 14h15 durée : 1h	Table ronde n°2 " Accès aux dispositifs de médiation numérique : freins des publics et leviers des acteurs "
début : 15h30	
début : 16h45	Clôture
17h Fermeture au grand public et remerciement des intervenants	

Prénom Nom

Table ronde

Aller vers : enjeux, opportunités, intérêts?



Céline DELAY
Coordinatrice
Centre APAJ



Eric LUTRAND
Sète agglomération méditerranéenne
Chef de Service Développement
Social, Sanitaire et Urbain / Chef
de projet Contrat de ville



**Christelle
CHEVALIER**
Directrice



**Olivier
BONNAUD**
Directeur Adjoint
APS 34



**Corentin
VOISIEUX**
Directeur des
opérations
HYPRA



Matthijs GARDENIER

Maître de conférences

Responsable scientifique de l'Observatoire des
Discriminations de Montpellier
Université de Montpellier Paul Valéry



Quelles inégalités et quels publics de l'aller vers ?

Publics vulnérables et formes d'inégalités

Corentin VOISEUX – HYPRA

Les publics les plus concernés par l'aller vers sont ceux pour qui la mobilité est restreinte.

- **Mobilité géographique** : publics non motorisés, zones rurales mal desservies, personnes âgées ou en situation de handicap.
- **Mobilité cognitive** : rejet du numérique, enfermement dans les habitudes, nécessité d'un accompagnement psycho-social.
- **Mobilité psychologique** : isolement social, anxiété sociale, difficulté à fréquenter des lieux inconnus ou collectifs.

Les hommes sont largement sous-représentés dans les ateliers d'inclusion numérique (25 %). Hypothèse de freins liés à la masculinité et au refus de la relation d'aide.

Olivier BONNAUD – APS 34

L'« aller vers » implique un double déplacement :

- **Pour les professionnels** : sortir de leurs pratiques établies.
- **Pour les institutions** : quitter leurs murs, accepter l'imprévu, agir hors du cadre formel.

Aller vers l'autre implique d'agir sans maîtrise totale, dans une relation fondée sur la confiance et la persévérance :

- Les lieux de l'aller vers sont souvent des **espaces intermédiaires** : entre public et privé, entre visible et invisible, entre légalité et illégalité (halls, arrêts de bus, squats...)
- Ces lieux sont à **explorer, à investir**, et non à conquérir ou coloniser.

Quelles inégalités et quels publics de l'aller vers ?

Actions concrètes et formats d'aller-vers

Céline DELAY – Centre APAJ

Création de l'action de médiation sociale et numérique itinérante **MédiNum** en 2020 dans le cadre du contrat de ville dans 4 QPV de Montpellier, portée par un adulte relais.

- **Objectifs** : réduire l'illectronisme, accompagner l'e-administration, favoriser l'accès aux droits et à l'insertion
- **Ciblage des publics les plus éloignés** : jeunes et familles souffrant d'illettrisme, de barrière linguistique, de pression communautaire, d'absence d'autonomie numérique.
- Dispositif ancré dans les **actions de quartier existantes**, en partenariat avec les Maisons Pour Tous, les DSL, les associations locales.
- Mise en place de **permanences numériques régulières** dans les **lieux de proximité**.
- Médiation conçue comme un levier **d'autonomie progressive**, en s'appuyant sur les **diagnostics sociaux** et la **connaissance fine des familles**.

Inès EL OTMANI / Éric LUTRAND – Sète Agglopolie Méditerranée

Le service Développement Social Sanitaire et Urbain (**DSSU**) lance un **appel à projets annuel** à destination des associations qui interviennent dans les QPV, pour répondre à des enjeux repérés dans le cadre du contrat de ville.

- **Constats partagés** : les jeunes semblent à l'aise avec les outils mais maîtrisent peu l'usage "administratif" du numérique.
- **Priorités** identifiées par le nouveau contrat de ville **Engagement Quartiers 2030** : fracture numérique, accès aux droits et aller vers
- Priorités définies à partir des **retours de terrain**, **données sociodémographiques** et évaluation des **anciens dispositifs**.
- Le DSSU accompagne les porteurs de projet et favorise les partenariats et la mutualisation des outils

Questionner la question de l'injonction à l'autonomie

L'autonomie numérique : une injonction réaliste ?

Céline DELAY – Centre APAJ

L'autonomie numérique est souhaitable mais difficilement atteignable pour tous les publics. C'est un processus progressif qui doit être accompagné dans le temps.

- Les publics cumulent souvent **plusieurs freins** : précarité, langue, illettrisme, illettronisme, manque de matériel.
- L'autonomie dépend de nombreux facteurs : âge, parcours, compétences, origine, handicap. Il faut distinguer **l'autonomie technique** (utiliser un outil) de **l'autonomie dans la démarche** (comprendre et agir).
- La **priorité** des usagers est **l'accès aux droits**, pas nécessairement **la maîtrise de l'outil**.
- Le médiateur est un **traducteur** : il rend le numérique **intelligible** et **accompagne l'auto-apprentissage**, qui repose sur l'expérimentation, la pratique, l'erreur.
- Importance d'une **présence sur le terrain** et d'un travail étroit avec les **structures partenaires** (ex : CoNum, CEIS).

Corentin VOISEUX – HYPRA

Deux **formats participatifs** ont été développés pour travailler sur les **freins psychosociaux** à l'autonomie numérique :

- **Théâtre-forum** : captation en amont du vécu des participants, puis improvisation théâtrale de 45 minutes mettant en scène leurs réalités. **Débat collectif** autour des enjeux soulevés.
- **Forum numérique** : organisation d'espaces de dialogue entre habitants, élus locaux et bénéficiaires d'ateliers pour discuter des **peurs, freins, rejets ou angoisses liés au numérique**.
- Les témoignages de participants déjà engagés dans des parcours d'inclusion numérique sont mobilisés pour encourager les autres → **logique d'émulation**

Ces formats permettent une **prise de recul** sur les représentations du numérique et facilitent l'**engagement progressif** de publics très éloignés.

Questionner la question de l'injonction à l'autonomie

Partenariats et perspectives d'avenir

Quels partenariats pour réduire la fracture numérique ?

Corentin VOISEUX – HYPRA

- Le développement de l'aller vers repose sur un **maillage local solide** avec les **UDCCAS, les maires ruraux, les centres sociaux** et les **élus**, souvent eux-mêmes concernés par l'illectronisme.
- Exemple : durant la crise du Covid, partenariat entre **HYPRA, le centre socioculturel de Marsillargues et la CARSAT**.
- L'opération a permis la **mise à disposition d'ordinateurs** et un **accompagnement numérique individualisé à distance** pour les publics isolés.

Christelle CHEVALIER – Renaissance 34

L'association Renaissance34 déploie une Équipe Mobile Interdisciplinaire (EMI) de 4 personnes dans un camion mobile sur l'île de Thau

- Le bon fonctionnement de l'EMI repose sur une **connaissance fine du territoire** et sur des **partenariats structurants**.
- Travail en **coopération étroite avec les collectivités locales** et les **acteurs de l'inclusion numérique** pour coordonner les parcours et ajuster les réponses aux réalités du terrain.

Quelles perspectives face aux évolutions numériques ?

Corentin VOISEUX – HYPRA

- Le **distanciel** est une piste efficace qui permet une **meilleure couverture territoriale** et limite les **intrusions dans la sphère privée**.
- **L'intervention à domicile** pose des **limites** : travail social -> exposition à des situations très complexes.
- Les collectivités sont parfois **sceptiques** ou peu convaincues de la faisabilité de ces formats.

Christelle CHEVALIER – Renaissance 34

- L'EMI reste une réponse pertinente face à la dématérialisation croissante.
- Aller vers permet d'identifier les **abandons de droits**, de **restaurer le lien social** et d'orienter les personnes.
- La **présence de terrain** est essentielle pour jouer un **rôle d'alerte** sur les effets de l'exclusion numérique.
- L'avenir de l'aller vers repose sur sa capacité à **remettre de l'humain** face à la numérisation des services.

A vous de Jouer

Qu'avez vous retenu de la table ronde ?



Programme de la journée

8h00-9h00 - Accueil et installation des intervenants	
9h - Ouverture des portes au public	
30 min	Mot d'introduction
début : 9h30 durée : 1h	Table ronde n°1: " Aller vers : enjeux, opportunités, intérêts "
début : 10h40 durée : 50min	Ateliers thématiques / Mise en pratique " Aller vers & itinérance "
début : 11h45 durée : 1h	Session pitch n°1 : " Les solutions et expériences inspirantes dans le <i>aller vers</i> "
Pause déjeuner (12h45 - 14h15)	
Annonce plénière ouverture après-midi	
début : 14h15 durée : 1h	Table ronde n°2 " Accès aux dispositifs de médiation numérique : freins des publics et leviers des acteurs "
début : 15h30	
début : 16h45	Clôture
17h Fermeture au grand public et remerciement des intervenants	

Ateliers participatifs



Philippe PELERIN
CNOC

construire son atelier
Aller vers



Théo BRUNIER
Sète en Commun

FabLab Mobile



Inès EL OTMANI
Sète Agglopôle
Méditerranée

quels critères pour
envisager du aller vers
sur un territoire

Programme de la journée

8h00-9h00 - Accueil et installation des intervenants	
9h - Ouverture des portes au public	
30 min	Mot d'introduction
début : 9h30 durée : 1h	Table ronde n°1: " Aller vers : enjeux, opportunités, intérêts "
début : 10h40 durée : 50min	Ateliers thématiques / Mise en pratique " Aller vers & itinérance "
début : 11h45 durée : 1h	Session pitch n°1 : " Les solutions et expériences inspirantes dans le <i>aller vers</i> "
Pause déjeuner (12h45 - 14h15)	
Annonce plénière ouverture après-midi	
début : 14h15 durée : 1h	Table ronde n°2 " Accès aux dispositifs de médiation numérique : freins des publics et leviers des acteurs "
début : 15h30	
début : 16h45	Clôture
17h Fermeture au grand public et remerciement des intervenants	

Pitch

“Les solutions et expériences inspirantes dans l’aller vers ”



Animés par **Diahomba DIOUBATE**
Conseillère numérique -Espace
Gisèle Halimi - 3M



Pitches “Les solutions et expériences inspirantes dans l’aller vers”



HYPRa

Corentin VOISEUX
Directeur Général d'HYPRa



HYPRRA
GÉNÉRATEUR DE PUISSANCE D'AGIR

c'est...



Une entreprise solidaire
d'utilité sociale



Un centre de formation
professionnelle spécialisé dans les
transitions numériques

Spécialisée en inclusion numérique



Date de fondation : 9 février 2015



Tailles des effectifs : 15 dont 4



Médiation Numérique

Auprès des



personnes en
situation de
handicap



seniors



chefs de
TPE



ados et pré-
ados

Touchés par l'illectronisme, les fractures numériques primaire et secondaire

Formateur des transitions numériques inclusives

Auprès des...

Conseil expert en
inclusion numérique



Agents
territoriaux (A, B
et C)



Élus territoriaux



HYPRA, médiateur aux usages et à la culture numériques

Nous intervenons auprès...

• des seniors,



avec le soutien de



Enrôlement des seniors réfractaires



Seniors en fracture numérique primaire



Seniors en fracture numérique secondaire

Répartition de nos terrains d'actions :



• des personnes touchées par une déficience visuelle,



prêt Machine à Accès Universel et accompagnement individualisé aux usages





• des TPE/PME,

► Pour apprendre comment...

s'organiser et partager de l'information

automatiser son backoffice

se faire connaître sans réseaux sociaux

utiliser les réseaux sociaux

gérer sa relation client

En partenariat avec



Dans le cadre du programme Accès +



• des adolescents et des pré-adolescents.



70% des parents n'ont pas l'impression d'avoir un contrôle des usages de leurs enfants



24% des familles ont été confrontées au moins une fois au cyberharcèlement et plus d' 1/4 des jeunes déclarent avoir été témoin



- Programme de développement d'usages socio-éducatifs positifs,
- Éducation critique aux réseaux sociaux
- Prévention du cyberharcèlement



HYPRA, formateur professionnel

• Formation des Aidants Numérique



Un réseau d'expert unique en France



• Formation continue à l'accessibilité numérique

Équipement et formation de 8 Maisons France Service
l'accueil du public en situation de handicap



• Formation continue à la transition numérique des agents territoriaux



Reformation des métiers d'accueil et de relation à l'utilisateur,
transition numérique cadres de direction, animation de
journées de rencontre interprofessionnelles.

• Formation des élus territoriaux aux enjeux et stratégies d'inclusion numérique



➤ HYPRA, conseil expert en e-inclusion

1. HYPRA, co-pilote du



Laboratoire d'action
en inclusion
numérique

+ de 60 collectivités
partenaires dont



3 axes:



- formation transition numérique agents et élus
- bâtir les gouvernances locales en inclusion numérique
- stratégies des politiques publiques d'e-inclusion

2. HYPRA, ingénieur pédagogique/andragogique

Audit en inclusion des niveaux 1 et 2
du référentiel PIX



3. HYPRA, ingénieur pédagogique de référence sur l'e-inclusion

Mise en place du MOOC "Les
fondamentaux de l'inclusion numérique"



Corentin VOISEUX
Directeur Général -
cvoiseux@hypra.fr
06.99.60.39.76



Jean-Philippe MENGUAL
Président
jpmengual@hypra.fr
06.76.34.93.37

Merci à nos partenaires !

...financeurs



+100 communes et intercommunalités partenaires depuis 2015



Pitches “Les solutions et expériences inspirantes dans l’aller vers”



Sète BUS

Christelle CHEVALIER
Directrice de Renaissance 34



Renaissance34

Depuis 2024,
Renaissance34 déploie une
Équipe Mobile interdisciplinaire
à l'Ile de Thau



EQUIPE MOBILE INTERDISCIPLINAIRE (EMI)

COMPOSITION DE L'EMI =

- ▶ 1 CESF
- ▶ 1 CIP
- ▶ 1 infirmier coordonnateur Santé et conventionné ICOPE (prestataire extérieur)
- ▶ 1 éducateur spécialisé référent en matière de mises en parcours de Personnes en situation de Handicap (prestataire de l'association CapAcité)



ÉQUIPE MOBILE INTERDISCIPLINAIRE (EMI)

Stationnée tous les 15 jours à l'île de Thau, dans un camion mobile, l'EMI a pour mission de :

- ▶ Assurer l'aller vers = porte à porte et accueil inconditionnel de tout public dans le camion,
- ▶ Se positionner comme une Plateforme de **mises en parcours** sociales, sanitaires et médico sociales (en s'appuyant sur les compétences et missions de l'ensemble des partenaires locaux),
- ▶ Proposer des accompagnements dit « intégrés » (réponses globales et coordonnées)
- ▶ Repérer les publics « invisibles »

EQUIPE MOBILE INTERDISCIPLINAIRE (EMI)

EXEMPLES DE MISES EN PARCOURS

SANTE =

- ▶ Examen carnet vaccinations => orientation médecin traitant
- ▶ Évaluations ICOPE => orientation médecin traitant
- ▶ Demande APA => orientation CCAS
- ▶ Évaluation du logement et des besoins de la personne pour maintien à domicile (MD de l'infirmier)

EMPLOI/FORMATION/ENTREPRENEURIAT =

En fonction de l'âge, des ressources, des besoins, les personnes sont orientées vers France services, Missions Locale, France Travail ou un TS pour la signature d'un Contrat d'engagement Réciproque

LOGEMENT =

Demande de logement social, demande APL =>orientation France Services

ACCÈS AUX DROITS =

Accompagnement pour dénoncer une pratique discriminatoire d'un employeur (compétences Renaissance34)

HANDICAP =

Recherche Emploi personne RQTH => orientation Cap Emploi

ÉQUIPE MOBILE INTERDISCIPLINAIRE (EMI)

Stationnée tous les 15 jours à l'île de Thau, dans un camion mobile, l'EMI a pour mission de :

- ▶ Assurer l'aller vers = porte à porte et accueil inconditionnel de tout public dans le camion,
- ▶ Se positionner comme une Plateforme de **mises en parcours** sociales, sanitaires et médico sociales (en s'appuyant sur les compétences et missions de l'ensemble des partenaires locaux),
- ▶ Proposer des accompagnements dit « intégrés » (réponses globales et coordonnées)
- ▶ Repérer les publics « invisibles »

EQUIPE MOBILE INTERDISCIPLINAIRE (EMI)

L'efficience de l'EMI repose sur une réelle connaissance du territoire et de ses acteurs dans tous les champs précités = emploi, logement santé, accès aux droits...

Pitches “Les solutions et expériences inspirantes dans l’aller vers”



Aide à domicile au Numérique

Philippe PELERIN

CNOC

Projet ADN - Aide à Domicile au Numérique

Une solution innovante pour améliorer la qualité de vie des seniors

Contexte



L'isolement des personnes âgées à domicile représente un enjeu social majeur dans notre société



Le numérique offre des solutions innovantes pour améliorer leur qualité de vie et maintenir le lien social



L'expérimentation sera menée sur les communes de Mèze et Loupian

Objectifs



Équiper et accompagner 10 personnes âgées avec des ordinateurs portables reconditionnés



Favoriser leur autonomie grâce à la maîtrise des outils numériques



Renforcer les liens sociaux via les technologies de communication



Créer un modèle reproductible d'accompagnement numérique des seniors

Lutte contre l'isolement des personnes âgées

Notre Plan d'Action

Une démarche structurée en trois étapes

1



Formation des Partenaires

- 🎯 **Objectif** : Sensibiliser et former les partenaires potentiels au projet
- 📅 **Format** : Demi-journée de formation interactive
- 👥 **Public cible** : SSIAD, CCAS, évaluatrices APA
- ☰ **Contenu** : Présentation du projet, identification des bénéficiaires potentiels, processus de signalement

2



Distribution des Ordinateurs Portables

- 🎯 **Objectif** : Équiper 10 personnes âgées à domicile
- 🔍 **Processus** : Identification des bénéficiaires par les évaluatrices, les SSIAD, et les CCAS
- 💻 **Matériel** : Ordinateurs portables reconditionnés, adaptés aux besoins des personnes âgées
- ✂️ **Installation** : Configuration personnalisée et installation à domicile

3



Accompagnement aux Premiers Usages du Numérique

- 🎯 **Objectif** : Accompagner les bénéficiaires dans leurs premiers pas avec le numérique
- 📅 **Format** : Trois séances de 1h30 à domicile
- ☰ **Contenu** : Initiation à l'utilisation de l'ordinateur, découverte des outils numériques adaptés
- 📈 **Suivi** : Évaluation continue des progrès et adaptation de l'accompagnement

Impact Attendu et Conclusion

Créer un changement positif dans la vie des seniors

Impact Attendu

 **Réduction de l'isolement** : Accès à des outils de communication numérique (visioconférence, messagerie)

 **Amélioration de l'autonomie** : Apprentissage de nouvelles compétences numériques (recherche d'information, démarches en ligne)

 **Renforcement des liens sociaux** : Participation à des activités en ligne et maintien du contact avec les proches

Conclusion

 **Modèle reproductible** : Créer un modèle reproductible et inspirer d'autres initiatives similaires

 **Impact positif** : Démontrer l'impact positif du numérique dans la lutte contre l'isolement des personnes âgées à domicile

 **Évaluation** : Mesurer les résultats pour améliorer continuellement l'approche

Recherche de partenariats

Pour mener à bien ce projet innovant et à fort impact social, l'association ADN recherche des :



Partenaires opérationnels

Pour l'identification des bénéficiaires et la mise en œuvre du projet



Partenaires institutionnels

Pour le soutien et la reconnaissance du projet



Financeurs

Pour assurer la viabilité et le développement du projet

À propos de l'association ADN - Aide à Domicile au Numérique
Une initiative locale pour lutter contre l'isolement des personnes âgées grâce au numérique
Expérimentation sur les communes de Mèze et Loupian

Contact

Pour toute information complémentaire



Philippe Pèlerin

Responsable du projet ADN



06 27 25 07 23



club.cnoc@gmail.com

Merci de votre attention !

Ensemble, luttons contre l'isolement numérique des seniors

À propos de l'association ADN - Aide à Domicile au Numérique

Une initiative locale pour lutter contre l'isolement des personnes âgées grâce au numérique
Expérimentation sur les communes de Mèze et Loupian

Ensemble contre l'isolement numérique

Récapitulatif du projet ADN et prochaines étapes

Points clés du projet



10 seniors accompagnés

À Mèze et Loupian, équipés d'ordinateurs reconditionnés



3 séances à domicile

Accompagnement personnalisé aux usages numériques



Réseau de partenaires

Opérationnels, institutionnels et financiers

Bénéfices pour les seniors



Contact avec les proches

Visioconférences et messageries instantanées



Autonomie numérique

Accès aux services en ligne et démarches administratives



Stimulation cognitive

Apprentissage continu et activités enrichissantes

Calendrier du projet



Septembre 2025

Formation des partenaires



Octobre 2025

Distribution des ordinateurs



Nov 2025-Jan 2026

Accompagnement à domicile



Fév 2026

Évaluation et bilan

Pitches “Les solutions et expériences inspirantes dans l’aller vers”



**France
services**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

France Services Itinérante

Gamila LECHELAH

Conseillère France Services



NUMÉRIQUE
EN COMMUN[S]



Pitches “Les solutions et expériences inspirantes dans l’aller vers”

Femmes en Languedoc Roussillon

Carine GAUTHIER

Directrice



NEC Hérault INCLUSION NUMÉRIQUE

ACCÈS AUX DROITS

HANDICAP

PARENTALITÉ NUMÉRIQUE

E-SANTÉ

INSERTION

NUMÉRIQUE RESPONSABLE & SOLIDAIRE

INNOVATION

26 JUIN 2025

9H - 17H

Hôtel du Département

1977 avenue des moulins - Montpellier



Programme de la journée

8h00-9h00 - Accueil et installation des intervenants	
9h - Ouverture des portes au public	
30 min	Mot d'introduction
début : 9h30 durée : 1h	Table ronde n°1: " Aller vers : enjeux, opportunités, intérêts "
début : 10h40 durée : 50min	Ateliers thématiques / Mise en pratique " Aller vers & itinérance "
début : 11h45 durée : 1h	Session pitch n°1 : " Les solutions et expériences inspirantes dans le <i>aller vers</i> "
Pause déjeuner (12h45 - 14h15)	
Annonce plénière ouverture après-midi	
début : 14h15 durée : 1h	Table ronde n°2 " Accès aux dispositifs de médiation numérique : freins des publics et leviers des acteurs "
début : 15h30	
début : 16h45	Clôture
17h Fermeture au grand public et remerciement des intervenants	

Table ronde

“Freins des publics et leviers des acteurs”



Béatrice CARPY

Chargée de Projets
Programmation et Inclusion
Numérique Métropole
Responsable des Espaces
Numériques Gisèle Halimi



Franck FORTIN

Conseiller numérique
Métropole Méditerranée
Montpellier
TZNR



**Bénédicte
GARRIGUES-PERRIÈRE**

Chargée de projet Inclusion
numérique
APIJE



David DELIMELE

Conseiller numérique
Métropole Méditerranée
Montpellier
Foyer réfugié



Carole MAFFRE

Assistante de direction
Maison
Départementale des
Solidarités du Biterrois
CD34



Théo BRUNIER

Fabmanager
Sète en Commun

Les obstacles pour les publics

Dispositif TZNR – Franck Fortin (Ville de Montpellier)

- L'expérimentation vise à **réduire le non-recours aux droits** grâce à **l'aller vers**, à la **coopération interprofessionnelle** et à la **co-construction**.
- **Public ciblé** : 53 000 habitants sur 5 territoires, dont 11 600 en QPV.
- **Chiffre clés** : le taux de non recours au droit est estimé à **30%**
- Le TZNR a mis en place un diagnostic territorial grâce à un **baromètre du non-recours** :
 - 55 % des non-recours sont dus à la non-connaissance
 - 42 % à la non-réception
 - 25 % à la non-demande.
 - 67 % des personnes ont du mal à contacter quelqu'un pour comprendre leur situation.
- **Freins principaux** : isolement administratif, complexité des démarches, méconnaissance des droits.

Carole Maffre – CD34

- Ruptures de parcours liées à la **dématérialisation des droits**, sans moyen de médiation identifié.
- **Pas de formalisation** de la demande de médiation numérique → difficulté d'orientation.
- **Inégalités territoriales** fortes : zones rurales peu couvertes.
- Freins à deux niveaux :
 - **Pour les professionnels** : manque d'outils, d'interconnaissance, surcharge.
 - **Pour les usagers** : freins **matériels, linguistiques et psycho-sociaux** (urgence, isolement, peur de se tromper).

Les obstacles pour les publics

David Delimele – Résidence des Fauvettes

- **Public** : hommes seuls de **18–30 ans**, en majorité non **francophones** (niveau A1), souvent en **emploi précaire**.
- **Barrière socio-économique** : pas d'ordinateur, usage du smartphone limité par méconnaissance des logiques numériques (n° de téléphone, applis bancaires...).
- **Barrière cognitive** : méconnaissance totale des institutions françaises → confusion CPAM / Sécu / Ameli / mutuelle.
- **Barrière sociale** : entre-soi communautaire qui freine l'ouverture au territoire, aux services publics.
- **Barrière psychologique/culturelle** : forte volonté d'autonomie mais intégration lente du système. Les démarches sont faites seul, avec peu de recours à l'aide.

Théo Brunier – Fablab de Sète / La Palanquée

- Le Fablab est en centre-ville mais beaucoup de publics ne s'y rendent pas spontanément.
- Un Fablab mobile a été conçu pour **aller vers** les publics du bassin de Thau.
- L'action **hors les murs** permet de toucher des personnes éloignées des **pratiques numériques créatives**.
- Le succès repose sur les partenaires locaux qui assurent le relais et la confiance.
- Le **facteur humain** est au cœur de la médiation, plus encore que la technique.

Leviers des acteurs pour favoriser l'accès aux dispositifs de médiation numérique

Dispositif TZNR – Franck Fortin (Ville de Montpellier)

- **Repérage prioritaire** des publics invisibles et organisation de l'aller vers.
- Coopération renforcée entre institutions et associations locales.
- Valorisation de la **créativité des agents** : capacité d'adaptation aux publics.
- Maintien du **lien humain** dans les démarches administratives.
- Présence dans des **lieux de confiance** : écoles, supermarchés, marchés...
- Déploiement de **dispositifs mobiles** et permanences.

Carole Maffre – CD34

- **Repérage prioritaire** des publics invisibles et organisation de l'aller vers.
- Coopération renforcée entre institutions et associations locales.
- Valorisation de la **créativité des agents** : capacité d'adaptation aux publics.
- Maintien du **lien humain** dans les démarches administratives.
- Présence dans des **lieux de confiance** : écoles, supermarchés, marchés...
- Déploiement de **dispositifs mobiles** et permanences.

David Delimele – Résidence des Fauvettes

- Approche **individualisée** : **mettre du sens** dans chaque démarche.
- Dispositif **double écran / double clavier** : sécurisation, concentration.
- Création de **lien** via des activités **ludiques et culturelles** (jeux, musique).
- **Approche progressive** : de l'actualisation CAF à l'usage de Youtube ou sites d'achat.
- **Objectif** : renforcer l'autonomie numérique par la **confiance et la pratique concrète**.

Conclusion : vers un accompagnement plus humain, intégré et lisible

Transformation des services publics

- La dématérialisation accentue les difficultés d'accès : besoin de **proximité humaine**, de **contacts variés** et d'une **administration proactive**.
- L'enjeu ne se limite plus à l'accompagnement individuel, mais questionne le **design même des dispositifs d'aide**.

Convergence social / numérique

- Inclusion sociale et inclusion numérique doivent avancer ensemble.
- Il faut partir de **l'expérience réelle des personnes**, travailler en **réseau**, et mieux **articuler les politiques publiques**.

Évolution des postures professionnelles

- L'accompagnement devient plus horizontal : **faire avec plutôt que faire à la place**.
- Le croisement entre travailleurs sociaux et conseillers numériques amène des **pratiques plus engageantes**.

Lisibilité et attractivité des actions

- Donner envie de se tourner vers le numérique passe par une **communication claire**, une **valorisation des offres existantes**, et des formats **ludiques ou concrets**.
- Trop d'actions restent invisibles pour les partenaires comme pour les publics.

L'enjeu principal est donc de **réussir le "dernier kilomètre"** vers ceux qui **ne demandent rien**, en combinant posture d'écoute, actions visibles, ancrage local et innovation collective.

A vous de Jouer

Qu'avez vous retenu de la table ronde ?



Programme de la journée

8h00-9h00 - Accueil et installation des intervenants	
9h - Ouverture des portes au public	
30 min	Mot d'introduction
début : 9h30 durée : 1h	Table ronde n°1: " Aller vers : enjeux, opportunités, intérêts "
début : 10h40 durée : 50min	Ateliers thématiques / Mise en pratique " Aller vers & itinérance "
début : 11h45 durée : 1h	Session pitch n°1 : " Les solutions et expériences inspirantes dans le <i>aller vers</i> "
Pause déjeuner (12h45 - 14h15)	
Annonce plénière ouverture après-midi	
début : 14h15 durée : 1h30	Table ronde n°2 " Accès aux dispositifs de médiation numérique : freins des publics et leviers des acteurs "
début : 15h45	Clôture
17h Fermeture au grand public et remerciement des intervenants	

Vous avez participé à la journée ? Donnez votre avis !



Le prochain rdv



NEC 2025
Printemps

NEC Hérault INCLUSION NUMÉRIQUE

ACCÈS AUX DROITS

HANDICAP

PARENTALITÉ NUMÉRIQUE

E-SANTÉ

INSERTION

NUMÉRIQUE RESPONSABLE & SOLIDAIRE

INNOVATION

26 JUIN 2025

9H - 17H

Hôtel du Département

1977 avenue des moulins - Montpellier



Merci à toutes et tous !