



AGATE
AGENCE ALPINE
DES TERRITOIRES

INCLUSION NUMÉRIQUE

RÉUNION DES ACTEURS

GRAND LAC
21 NOVEMBRE 2023



AGATE
AGENCE ALPINE
DES TERRITOIRES

**GRAND
LAC**
COMMUNAUTÉ
D'AGGLOMÉRATION

ORDRE DU JOUR



- Introduction et interconnaissance
- Retour sur le questionnaire
- Votre pratique
- Conclusion

01

INTRODUCTION



Participants :

- Marlio'zen
- Grand Lac
- Relais ETL
- MJC Aix les Bains
- la ruche des savoirs
- Fab'RH

OBJECTIFS

- Elaborer un état des lieux des actions d'inclusion numérique sur le territoire de Grand Lac & favoriser l'interconnaissance des acteurs (territoire d'expérimentation d'un outil national)
- Connaître Mednum 73
- Mettre à jour la cartographie

ELABORATION D' UN ETAT DES LIEUX sur le territoire de GRAND LAC

Dans le cadre d'un appel à manifestation d'intérêt national, le territoire de Grand Lac est terrain d'expérimentation d'un outil pour « déployer une feuille de route sur l'inclusion numérique ».

Aujourd'hui nous travaillerons autour de 2 étapes :

- Identifier les acteurs
- Faire émerger l'offre existante

=> interconnaissance !

VOTRE STRUCTURE

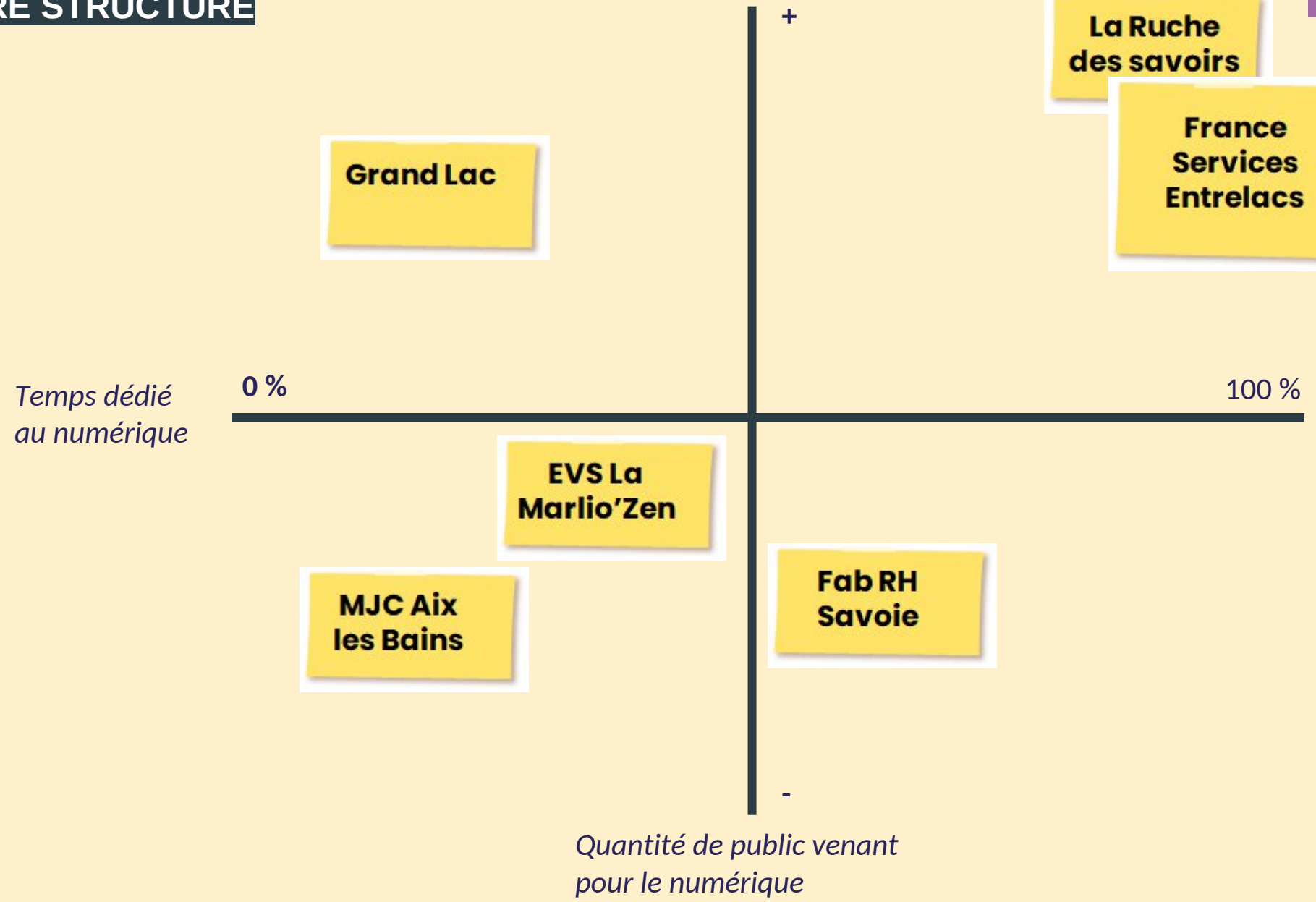
*Temps dédié
au numérique*

0 %

100 %

*Quantité de public venant
pour le numérique*

VOTRE STRUCTURE



VOTRE STRUCTURE

MJC Aix les Bains

MJC:

- accueil sur le numérique à la marge : portail d'inscription aux activités et accompagnement des usagers en difficultés (tuto + accompagnement tel ou présentiel)
- Sur le numérique : quelques demandes marginales du public senior pour l'utilisation smartphone
- Promeneur du Net (sur Instagram), mais peu de jeunes.

EVS La Marlio'Zen

Marlio'zen:

- Accueille du public tous les âges : pôles enfance, jeunesse, famille, senior
- Des familles pour point relais CAF. Quand elles sont en difficulté : on fait avec elles (pas pour elles).
- les difficultés numériques rencontrées : difficultés à se connecter, à manipuler le clavier
- Sur le numérique : plutôt des séniors. Des cours d'informatique (avec un bénévole) une x/mois (10 personnes, sur un thème précis) => évolution vers 1 x/semaine pour approfondir les connaissances. Et proposition également d'accompagnement individuel
- Accompagne un public au delà du quartier (60% Aix (50% marlioz et 10% reste de la ville), et 40% autres communes)
- Promeneur du Net parentalité
- Utilise Snapchat pour communiquer avec les jeunes.

VOTRE STRUCTURE

La Ruche des savoirs

La Ruche des savoirs

- accompagnement à domicile (plutôt 60 ans et plus),
- ateliers seniors à l'ALCC,
- interventions en entreprise
- communication : via recherche internet + bouche à oreille

Fab RH Savoie

FabRH

- Mise en relation des demandeurs d'emploi avec des entreprises
- les usagers ne viennent pas pour le numérique, mais pour des problématiques d'emploi (RQTH, seniors, public sans formation)
- animation d'une communauté d'employeurs (GEIC, entreprises d'insertion)
- accompagnement du public pour rendre leur profil présentable sur la plateforme, identité numérique, rapprocher les demandeurs des employeurs via les outils numériques

VOTRE STRUCTURE

France Services Entrelacs

France Services - EntreLacs - Relais Grand Lac

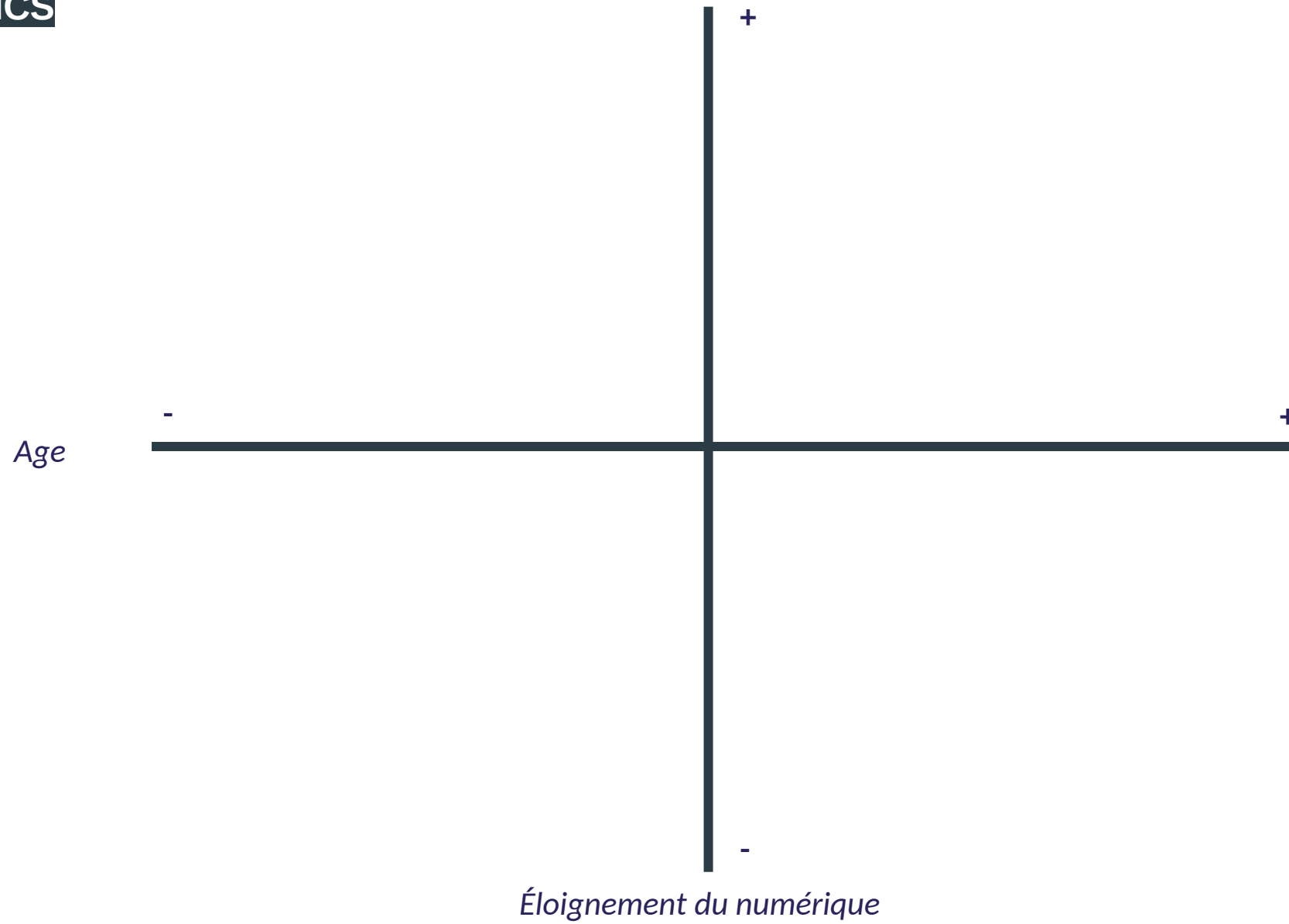
- accompagne toute la population sur les démarches en ligne.
- réalisation d'ateliers avec la présence d'une conseillère numérique
- Le problème n'est pas uniquement la maîtrise du numérique, mais bien la complexité des démarches administratives.

Grand Lac

Grand Lac

- N'accompagne pas en direct sur le numérique
- Service pour toutes personnes habitant Grand Lac ; sur l'ensemble des compétences de l'agglomération.

LES PUBLICS



LES PUBLICS

Age

-

Grand Lac

La Ruche
des savoirs

+

EVS La
Marlio'Zen

France
Services
Ruffieux

Fab RH
Savoie

MJC Aix
les Bains

+

Éloignement du numérique

RAPPORT D'ETONNEMENT

B.3 Identifier les acteurs

Fiche bilan



Retours à chaud :

À noter :
Si vous avez plus de constats, vous pouvez imprimer plusieurs fiches bilan.

Servez-vous de vos retours à chaud pour faire des constats sur les acteurs de la médiation numérique sur votre territoire. Pour rappel, la définition d'un constat est la suivante : Examen objectif des résultats d'une action, d'une période, d'une situation.

Constat n°1 :

B

Constat n°2 :

B

Constat n°3 :

B

Une fois vos constats rédigés, vous pouvez alors faire des hypothèses sur l'origine des constats que vous avez dressés. Pensez que les hypothèses peuvent impliquer d'autres thématiques que celle de l'inclusion numérique comme par exemple : la mobilité, les infrastructures, etc...

Hypothèse n°1 :

Hypothèse n°2 :

Hypothèses n°3 :

Les hypothèses à vérifier : (Inscrire ici une synthèse des hypothèses qui sont les vôtres et que vous souhaitez soumettre aux acteurs.)

logotype

Page : 4/5
Version : 1.0
Auteur : POP x POP Up

Conception par POP
Mise à disposition sous licence
CC-BY-SA



RAPPORT D'ETONNEMENT

RETOURS A CHAUD

- Les participants se demandent pourquoi il y a si peu d'acteurs autour de la table
- le sujet ne semble pas une priorité pour les acteurs politiques locaux

CONSENSUS

- il existe une grande diversité d'acteurs ainsi qu'une méconnaissance entre ces acteurs et de leurs offres
- les difficultés numériques touchent tout le monde (tous les ages, et de plus en plus)
- le numérique est de plus en plus nécessaire sur l'ensemble du territoire
- Il existe un vrai décalage entre ceux qui sont nés avec, et les autres
- Une réelle différence entre la maîtrise d'usage de l'outil (usage du quotidien) et la maîtrise des compétences nécessaires pour faire une démarche administrative (en tant que citoyen)

PROPOSITIONS POUR PALLIER LES MANQUES :

- **Une France Services en milieu urbain** (les relais Grand Lac étant présents à EntreLacs et Ruffieux, mais de réels besoin sont identifiés en milieu urbain, malgré la présence des opérateurs de services publics)
- **Mise en place d'ateliers numériques** sur l'ensemble du territoire pour rendre accessible les outils et les usages, notamment sur les questions de sécurité
- **Un endroit/lieu pour favoriser l'interconnaissance entre les acteurs de l'écosystème** de médiation numérique (acteurs de la médiation et acteurs sociaux)

MEDNUM 73

- Une plateforme pour réunir les acteurs de la médiation numérique en Savoie
- Née dans le cadre du Schéma d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public (SDAASP), pilotage du conseil départemental et de la Préfecture
- Un agenda de départemental de la médiation numérique
- Une boîte à outils collaborative



www.mednum73.fr

LA CARTOGRAPHIE DE MEDNUM 73

Une carte des lieux de médiation numérique en Savoie

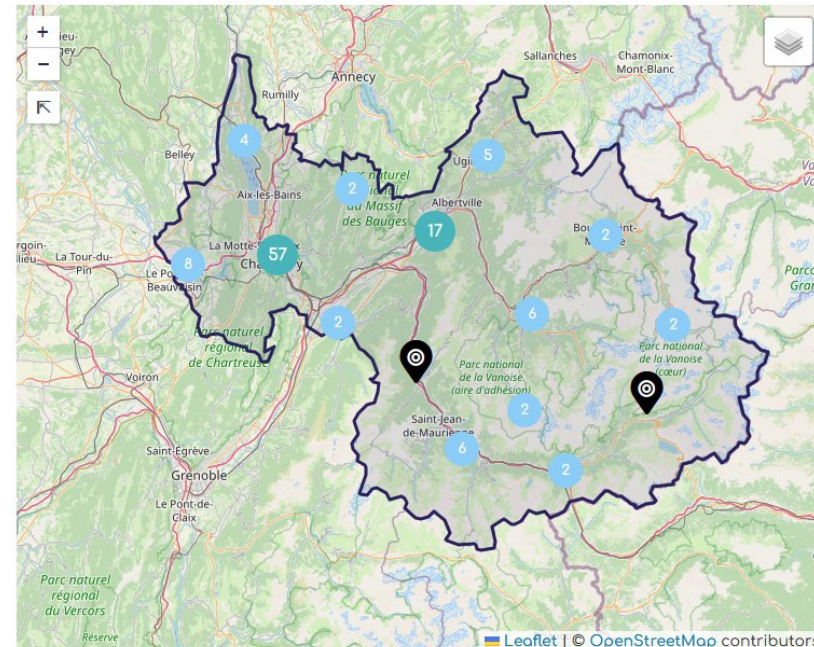
Une carte « zoomée » sur la Savoie qui provient d'une base régionale (carto.hinaura.fr)

Base de données contributive

Tout un chacun peut ajouter et modifier des informations

Une mise à jour facilitée

Pas besoin de compte pour modifier une fiche (suppression impossible)



Recherche par lieu / critère / commune

Réinitialiser les filtres

PUBLICS ACCUEILLIS

- Adultes (78)
- Enfance / Parentalité (3-10 ans) (30)
- Jeunesse (11-26 ans) (58)
- Petite enfance / Parentalité (0-3 ans) (19)
- Seniors (71)

A DISPOSITION

TYPE D'ACCOMPAGNEMENT

TARIFS

FORMATIONS COMPÉTENCES DE BASE

ACCOMPAGNEMENT AUX DÉMARCHES EN LIGNE

ACCOMPAGNEMENT DE PUBLICS SPÉCIFIQUES

PRÉSENCE D'UN CONSEILLER NUMÉRIQUE

02

RETOUR SUR LE QUESTIONNAIRE



RETOUR DU QUESTIONNAIRE-PARTENAIRES

26 réponses

(chiffre au 20 novembre 2023)

Le questionnaire a été envoyé :

- à l'ensemble des mairies de Grand Lac (réponse de 14 communes)
- à la liste d'acteurs suivante (réponse de 12 acteurs)

MJC Aix	MJC - EVS	ARQA	insertion
Mission Locale Jeunes	MLJ	L'oiseau lire	bibliothèque
Marlio'zen	EVS - asso de quartier	ALCC	Centre socio-culturel
ACEJ	asso enfance-jeunesse	EPN	espace public numérique
Planet'jeunes	collectivité enfance-jeunesse	Fab'RH Savoie	collectif d'employeur
CCAS Aix les Bains	CCAS	La ruche des savoirs	privé
CIAS Grand Lac	service accord'age	Mieux vivre à Marlioz	asso de quartier
Pole emploi	Opérateur de service Public	Relais GL Ruffieux	France Services
Chers voisins	EVS - asso de quartier	Relais GL Entrelacs	France Services



RETOUR DU QUESTIONNAIRE-PARTENAIRES

Difficultés rencontrées

Observez-vous des difficultés des habitants de votre territoire dans leurs usages numériques ?

3 « oui »

Difficultés identifiées par les communes :

LES DEMARCHES ADMINISTRATIVES et CERTAINES DOSSIER COMPLEXES

- «La saisie pour les dossiers d'urbanisme
- Difficulté de connexion et d'utilisation de certains sites officiels (Impôts, ANTS, améli...)
- Démarches administratives à faire en ligne (impôts, dossiers CAF, CPAM ou autres...)
- Formalités administratives / Navigation sur internet / Formalités post décès
- Les sollicitations en la matière sont rares. Mais, le cas échéant, cela a lieu face aux a des difficultés rencontrées lors de démarches auprès d'organismes d'état ayant instituer la dématérialisation (ex : ants pour la Préfecture)

Difficultés identifiées par les acteurs :

Des difficultés « techniques » : accès à un réseau correct / utiliser l'outils informatique / utilisation du scanner

Manque de matériel : avoir un ordinateur, imprimante

Des usages complexes : naviguer sur internet, explorateur de fichier pour joindre un document /Avoir et comprendre l'identifiant France Connect / Gestion des données sur le Cloud / numérisation de documents / Gestion du mobile / recherche d'informations / sécurité
Et plus particulièrement **a gestion de la boîte mail et des mots de passe**

Utilisation du numérique pour des démarches administratives (et notamment.Via trajectoire places en EHPAD

Freins sociaux : Peur de se tromper, peur de ne pas être sur le bon site, besoin de gagner en confiance

RETOUR DU QUESTIONNAIRE-PARTENAIRES

Les activités proposées

Précision sur les activités proposées (les acteurs)

- uniquement mise à disposition de matériel
- accompagnement aux démarches en lignes dans le cadre du label France Services
- animation d'atelier « initiation à l'informatique »
- Permanence mensuelle d'une conseillère numérique
- Accompagnement aux démarches administratives
- Démarches liées à la recherche d'emploi, de formation, et administratives.
Atelier Pix, créer son profil numérique...
- Nous avons un bénévole en formation informatique qui intervient une fois par mois en groupe et une fois par semaine en individuel.
(Marlio'Zen)
- accompagnement sur parcours sup (ACEJ)
- Conseil, Assistance, Dépannage, Formation (la ruche des savoirs)

Orientation vers EPN ou marlio'Zen

QUE PROPOSEZ VOUS ?

- 12/26 accès à du matériel (ordi, connexion)
- 14/26 accompagnement aux démarches en lignes
- 10/26 accompagnement individuel
- 7/26 accompagnement en groupes (atelier)
- 5/26 Appel à un prestataire extérieur pour l'accompagnement

Précision sur les activités proposées (communes)

- exemple un accompagnement d'un administré pour l'inscription à la cantine
- Contractualisation avec une assistante administrative pour des aides administratives et informatiques (public touché = séniors > 70 ans) (tresserve)
- Explications sur les démarches à effectuer (et pièces à fournir) selon la demande
 - Aide pour envoi documents par mail

Orientation vers la FS 4 ou vers EPN 1



CONCLUSION



LES SEIZE ENGAGEMENTS FRANCE NUMÉRIQUE ENSEMBLE

Axe 1 Territorialiser la politique d'inclusion numérique et accompagner les acteurs locaux par la mobilisation d'un fonds d'ingénierie dédié

1 Identifier, dans les territoires, les **collectivités ou leurs groupements porteurs des gouvernances et feuilles de route** territoriales d'inclusion numérique

2 Constituer un **fonds national** pour financer la pérennisation des dispositifs d'inclusion numérique

3 Instituer, à l'échelle nationale, une **coordination interministérielle** et partenariale

Axe 2

Déployer une gamme d'outils numériques accessibles à tous les médiateurs numériques pour assurer un développement des compétences tout au long de la vie

4 Lever les freins psychosociaux à l'usage du numérique

5 Déployer des solutions de diagnostic et d'accompagnement harmonisées et accessibles à tous les acteurs de la médiation numérique

6 Promouvoir collectivement le référentiel européen de compétences **DigComp**

7 Donner à chacun la possibilité de **se former en ligne et de manière autonome**

8 Accompagner les acteurs publics et privés dans leurs **dons de matériels informatiques**

Axe 3 Soutenir les acteurs du secteur dans leurs travaux de structuration de la filière professionnelle et renforcer l'adéquation des formations aux réalités opérationnelles

9 Structurer un **comité de filière** associant l'ensemble des acteurs de la médiation numérique

10 Labelliser les lieux d'accueil des publics déployant des pratiques et des compétences à destination des publics éloignés du numérique

11 Développer la formation continue des **Conseillers numériques** pour adapter leurs compétences à leurs réalités opérationnelles

12 Améliorer la reconnaissance du statut d'aidant professionnel

Axe 4

Collecter selon la logique du dites-le-nous une fois et partager des données structurées pour mieux adapter, au fil de l'eau, la politique d'inclusion numérique aux réalités locales et nationale

13 Déployer une **plateforme de données** dédiée à l'inclusion numérique

14 Accompagner et former les acteurs territoriaux au pilotage de la politique d'inclusion numérique par la donnée

15 Lancer « l'Observatoire des compétences numériques » par le GIP PIX

Un engagement transverse : Intégrer et promouvoir, pour chacun des axes stratégiques de France Numérique Ensemble, les démarches concourant au développement des communs

16

La feuille de route France Numérique Ensemble pourra être organisée autour de **4 axes et 16 engagements**

La circulaire du 28 juillet 2023 relative à la territorialisation de la politique d'inclusion numérique (1/2)

Lien vers la Circulaire : https://societenumerique.gouv.fr/documents/80/Circulaire_FNE_-_Signee_VDEF_luOkGA9.pdf

L'opérationnalisation de l'Axe 1 de la feuille de route « France Numérique Ensemble » : « Territorialiser la politique d'inclusion numérique et d'accompagner les acteurs locaux par la mobilisation d'un fond d'ingénierie dédié », répond à deux engagements :

=> Identifier, dans chaque territoire, une **collectivité pilote** de la politique d'inclusion numérique ;
=> Concentrer les moyens publics et privés dédiés à la pérennisation des dispositifs d'inclusion numérique.

Les préfetures doivent formaliser une ou des feuilles de route territoriales (été 2024)

- 15 octobre 2023 – première remontée territoriale avec la gouvernance pressentie
- 31 décembre 2023 - Formalisation définitive du périmètre territorial de la ou les feuilles de route et les structures impliquées de leurs mises en œuvre et dans la gouvernance, et remontées de besoins.
- Juin 2024 – validation de la feuille de route territoriale

Ouvertures des inscriptions :
début décembre.

Toutes les informations sur :
<https://mednum73.fr/?160124>

Mednum
73

NEC

16 janvier 2024

Centre artistique
départemental
de **Montmélian**

**Réservez
votre
journée!**

**Journée
départementale
de l'inclusion
numérique
en Savoie**

**Les
enjeux
d'une
société
tout
numérique**

Conférences & Ateliers
médiation numérique, accès aux
droits, interconnaissances, partager
des pratiques, s'enrichir, échanger



LE DÉPARTEMENT

