



**Strasbourg.eu**  
eurométropole

**Construction et  
animation d'un réseau  
d'inclusion numérique  
pour la ville de  
Strasbourg**

**Réunion de restitution  
du diagnostic territorial**

28 Janvier 2019

# Emmaüs Connect & WeTechCare : 2 associations pour faire du numérique une chance pour tous



Agir sur le terrain au plus près des besoins des personnes en insertion et des professionnels qui les accompagnent

- 1) Un **réseau de terrain** dans 8 grandes villes de France :
  - Accès solidaire à l'équipement et la connexion
  - Accompagnement à la montée en compétences sur le numérique
- 2) Un **organisme de formation** pour accompagner acteurs sociaux et intervenants numériques
- 3) Des **capacités d'étude et de sensibilisation** pour anticiper les solutions de demain

30 000  
bénéficiaires  
+ 1 000 partenaires  
prescripteurs

+ 1000 personnes  
formées  
(travailleurs  
sociaux, médiateurs  
numériques)

Publications  
Les Cahiers  
Connexions  
Solidaires



Développer une ingénierie de services pour démultiplier l'accompagnement aux usages numériques

- 1) Une **activité de conseil** auprès des collectivités et des grands opérateurs
  - Diagnostic des besoins & ressources existantes
  - Stratégies numériques (parcours, acteurs, outils, ...)
  - Co-construction de réseaux d'inclusion numérique
- 2) Deux **plateformes d'apprentissage en ligne** pour faciliter l'accompagnement :
  - Clic N Job
  - Les Bons Clics

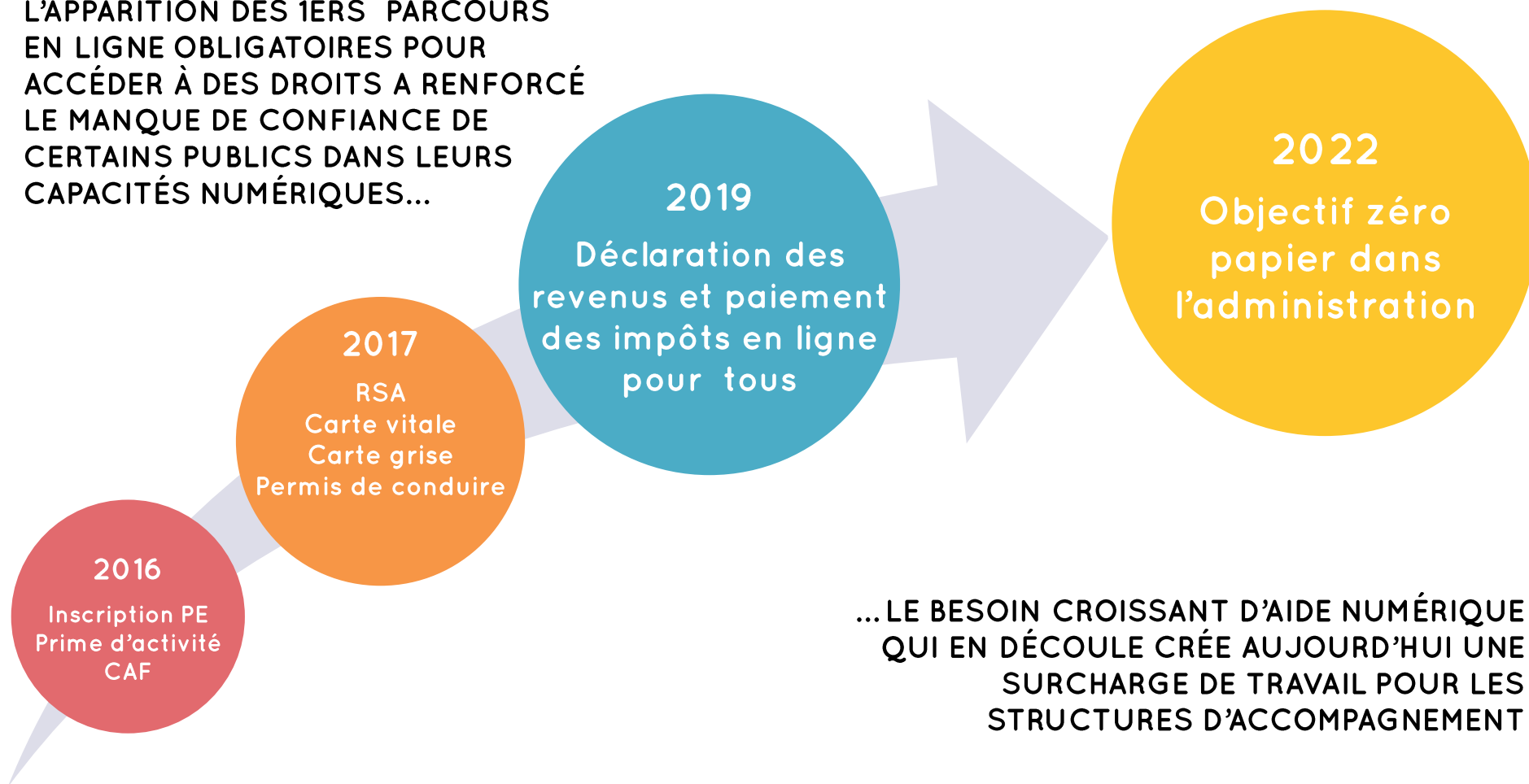




# LES ENJEUX DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

# La dématérialisation des parcours d'accès aux droits renforce les difficultés numériques de certains publics

L'APPARITION DES 1ERS PARCOURS EN LIGNE OBLIGATOIRES POUR ACCÉDER À DES DROITS A RENFORCÉ LE MANQUE DE CONFIANCE DE CERTAINS PUBLICS DANS LEURS CAPACITÉS NUMÉRIQUES...



... LE BESOIN CROISSANT D'AIDE NUMÉRIQUE QUI EN DÉCOULE CRÉE AUJOURD'HUI UNE SURCHARGE DE TRAVAIL POUR LES STRUCTURES D'ACCOMPAGNEMENT

# 3 principaux freins expliquent ce phénomène, et son impact sur les différentes populations

**1) EQUIPEMENT & ACCÈS**  
INEXISTANT OU LIMITÉ

**2) COMPÉTENCES NUMÉRIQUES**  
INSUFFISANTES

**3) FREINS PSYCHOLOGIQUES**  
OU MANQUE DE CONNAISSANCE

Des caractéristiques pesant sur l'inclusion



L'âge

81% des non-internautes ont plus de 60 ans



Le diplôme

59% des non-internautes n'ont aucun diplôme



Les revenus

68% des non-internautes disposent d'un revenu inférieur à 1300 euros par unité de consommation



La situation géographique

La ruralité apparaît comme un facteur cumulatif aggravant l'exclusion (éloignement, couverture réseau)

Source : Baromètre du numérique 2017. CREDOC

# L'enjeu: apporter une réponse adaptée aux besoins des différents publics, et développer leur intérêt / motivation

## A partir d'un diagnostic...

**Assister** les publics durablement exclus (présence de freins structurels), en raison de leur âge, illettrisme, d'une barrière de la langue, ...



**ASSISTANCE**

Exclusion numérique

7%

**Former** les débutants en capacité d'apprendre, avant tout sur les compétences numériques clés (faire une recherche sur internet, envoyer un mail, ...)



**FORMATION / MEDIATION**

Précarité forte

19%

**Donner un coup de pouce** ponctuel aux publics avancés, afin de leur (re)donner confiance ou bien encore de les (re)motiver



**COUP DE POUCE**

Précarité faible

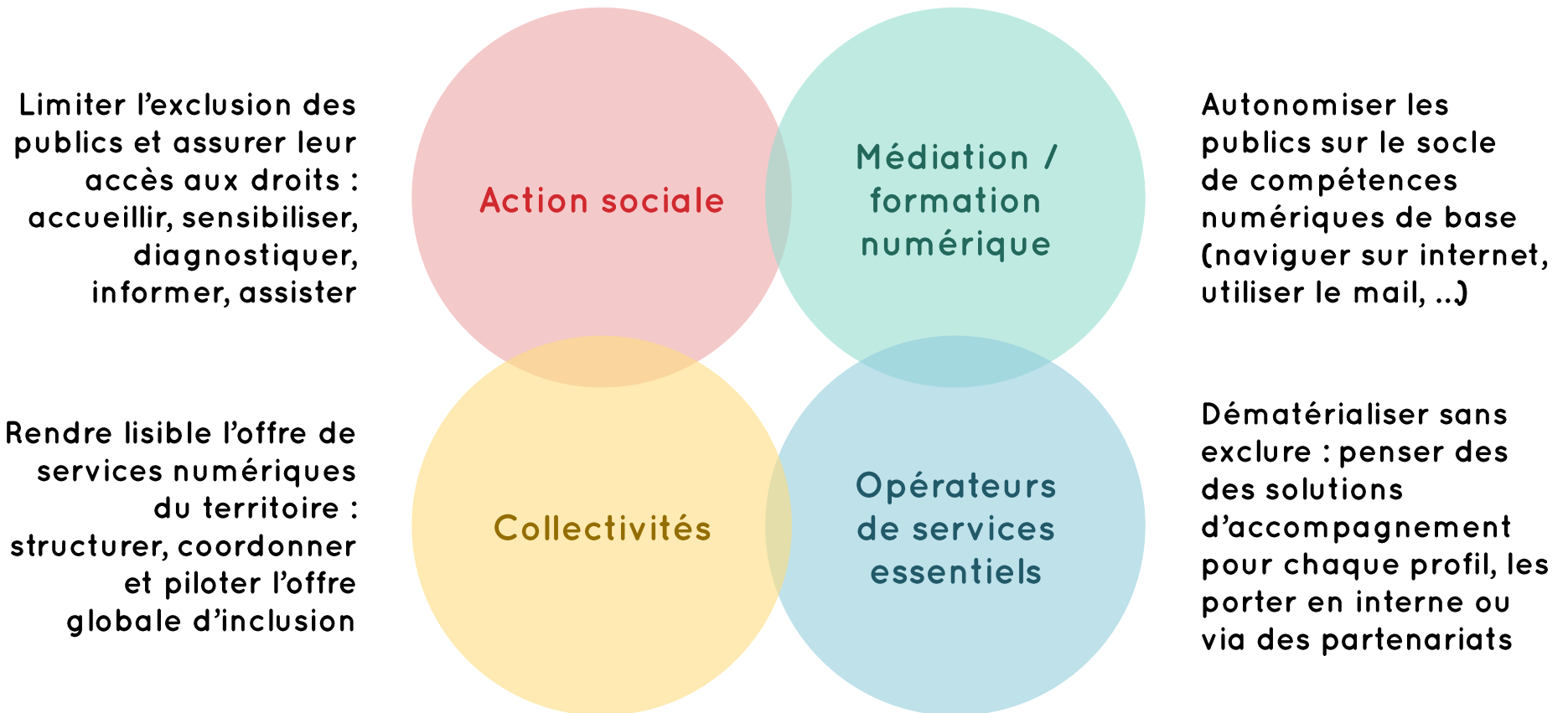
14%



60%

# Trouver le rôle de chacun & se mettre en réseau

La responsabilité de tous, traduite par des positionnements complémentaires





RESTITUTION  
DU DIAGNOSTIC  
TERRITORIAL





# Rappel : où en sommes-nous dans la démarche ?

Construire et mettre en œuvre une stratégie territoriale d'inclusion numérique



## CO-CONSTRUCTION DU SCHÉMA D'ANIMATION DU RÉSEAU 2 mois

Définition des rôles de chacun et des modes d'animation du réseau pour répondre aux besoins des acteurs

1

### DIAGNOSTIC TERRITORIAL 2 mois

Diagnostic des structures et de l'écosystème strasbourgeois



Enquête en ligne

Entretiens focalisés

2

3

### MISE EN CAPACITÉ DU TERRITOIRE PILOTE 1 mois

Proposition de formation pour les acteurs du réseau





# Un diagnostic, pour comprendre les actions menées par chacun sur les parcours d'inclusion des publics



Proposer des lieux d'accès (équipement, connexion) ou des offres de prêt / vente



Détecter les besoins des publics (ex. accès aux droits, santé, parentalité, ...) et évaluer leurs freins



Présenter les services proposés par le numérique et expliquer l'intérêt à se former pour s'autonomiser



Accompagner les publics sur des démarches en ligne (faire à la place de / faire avec : pour des urgences, des découvertes, ou pour rassurer)



Former aux compétences numériques clés ou thématiques (découverte de services numériques)

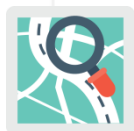


Se coordonner entre aidants pour offrir aux usagers des réponses à 360° en sachant les réorienter en cas de besoin



# Un diagnostic, pour évaluer les forces et axes de progrès du territoire autour de 3 enjeux à relever collectivement

## 1 Le Maillage



Les points d'accueil numériques couvrent-ils l'ensemble du territoire ?



Les offres proposées permettent-elles de répondre aux besoins des différents publics ?

## 2 La Visibilité



Les services proposés sont-ils suffisamment connus - et compris - par le public ?



Ces services sont-ils connus des différents acteurs en capacité d'orienter les publics ?

## 3 L'Attractivité



Quelles démarches déployées pour intéresser les publics, y compris à se former ?



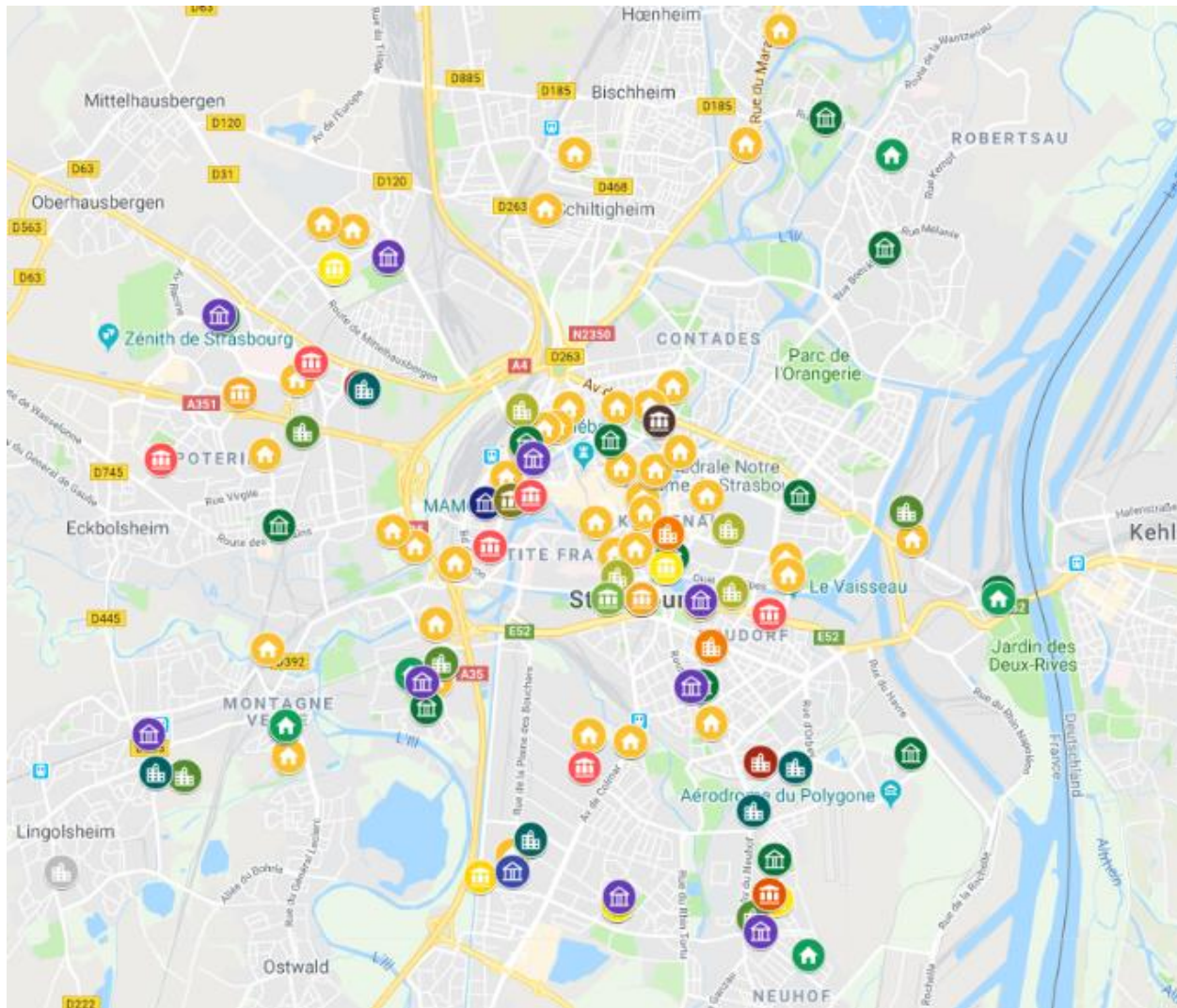
De nouveaux usages numériques sont-ils constatés chez les publics accompagnés ?

← Sur tous ces axes, quels besoins d'appui ou de coordination des professionnels ? →



VISION  
D'ENSEMBLE  
DU TERRITOIRE

# Vision des structures ayant répondu sur le territoire



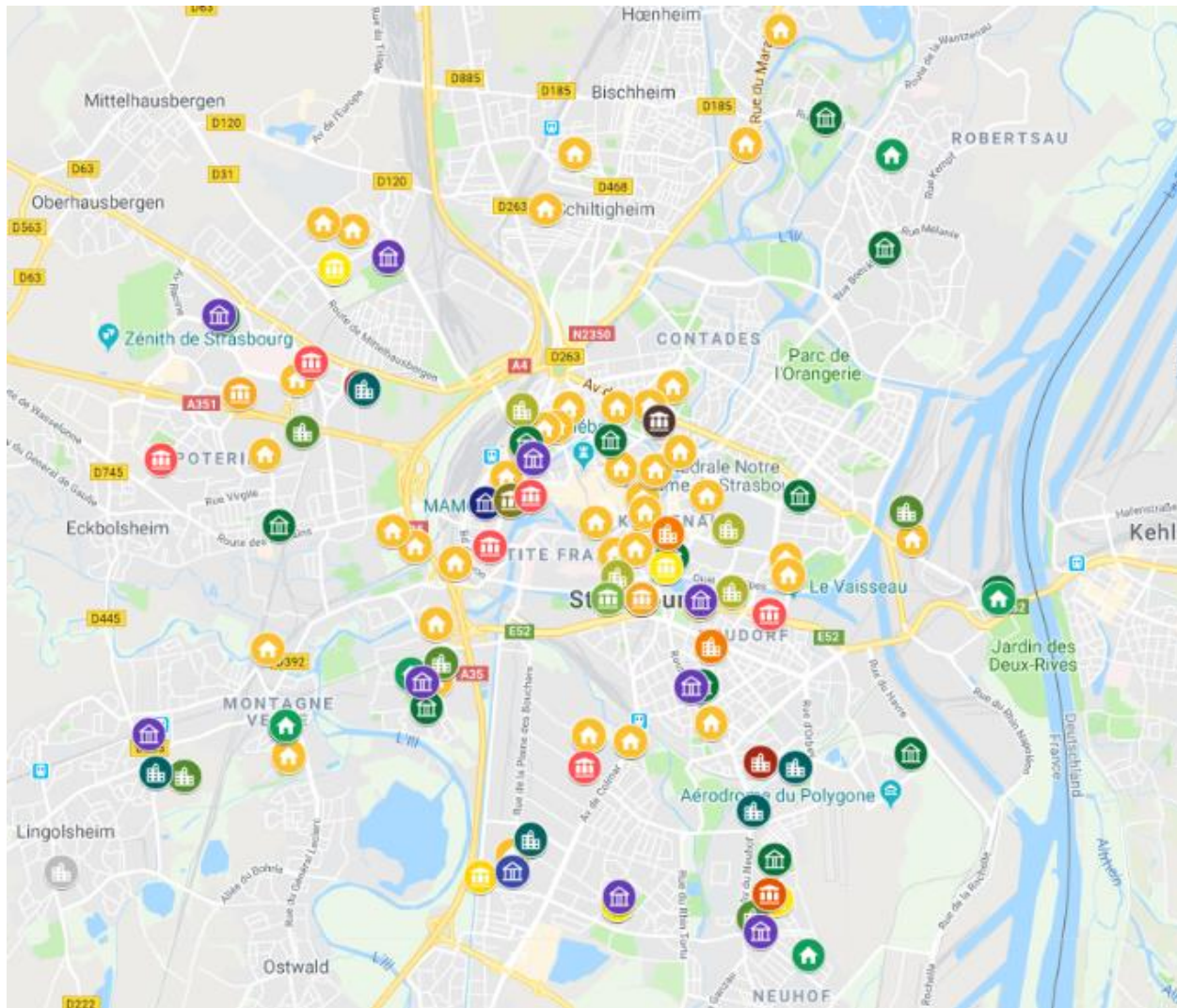
100

Structures ont  
répondu à l'enquête  
dont

93

Ayant exprimé leur  
envie de faire partie  
du réseau

# 93 structures volontaires pour participer à un réseau



- 🏠 Association (53)
- 🏥 Centre médico-social (16)
- 📖 Médiathèque / Bibliothèque (11)
- 🏢 Entreprise d'insertion (6)
- 🎓 Organisme de formation (6)
- 🏠 Pôle emploi (6)
- 🏠 Autre (5)
- 🏠 Centre social ou socioculturel (5)
- 🏠 CPAM (4)
- 🏠 Service de la Ville (3)
- 🏠 CADA (2)
- 🏠 CARSAT (2)
- 🏠 EHPAD (2)
- 🏠 CAF (2)
- 🏠 CCAS (1)
- 🏠 La Poste (1)
- 🏠 MDPH (1)
- 🏠 MSA (1)
- 🏠 Mission locale (1)
- 🏠 Préfecture du Bas-Rhin (1)

Les associations constituent **57%** du réseau : avec les CMS (17%) et médiathèques (11%), elles agissent sur une large partie du territoire

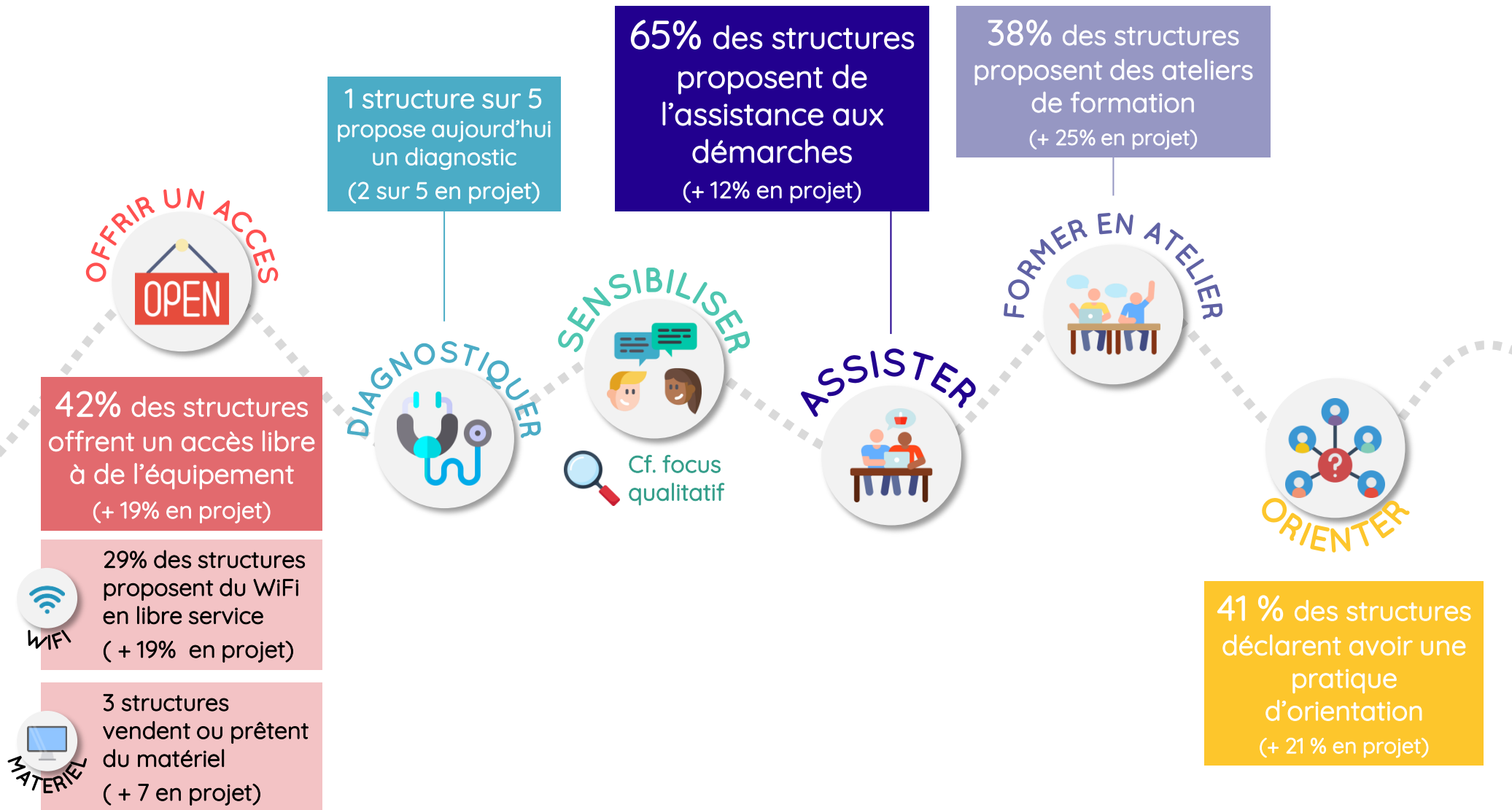
# Focus sur le centre de Strasbourg



- 🏠 Association (53)
- 🏠 Centre médico-social (16)
- 🏠 Médiathèque / Bibliothèque (11)
- 🏠 Entreprise d'insertion (6)
- 🏠 Organisme de formation (6)
- 🏠 Pôle emploi (6)
- 🏠 Autre (5)
- 🏠 Centre social ou socioculturel (5)
- 🏠 CPAM (4)
- 🏠 Service de la Ville (3)
- 🏠 CADA (2)
- 🏠 CARSAT (2)
- 🏠 EHPAD (2)
- 🏠 CAF (2)
- 🏠 CCAS (1)
- 🏠 La Poste (1)
- 🏠 MDPH (1)
- 🏠 MSA (1)
- 🏠 Mission locale (1)
- 🏠 Préfecture du Bas-Rhin (1)

Les associations contribuent fortement au maillage du centre

# Une offre déjà riche et diversifiée, en développement







ANALYSE  
DU **MAILLAGE**  
DU RÉSEAU  
D'INCLUSION  
NUMÉRIQUE

# Que signifie un réseau maillé ?



## Une offre de 1<sup>er</sup> niveau à proximité

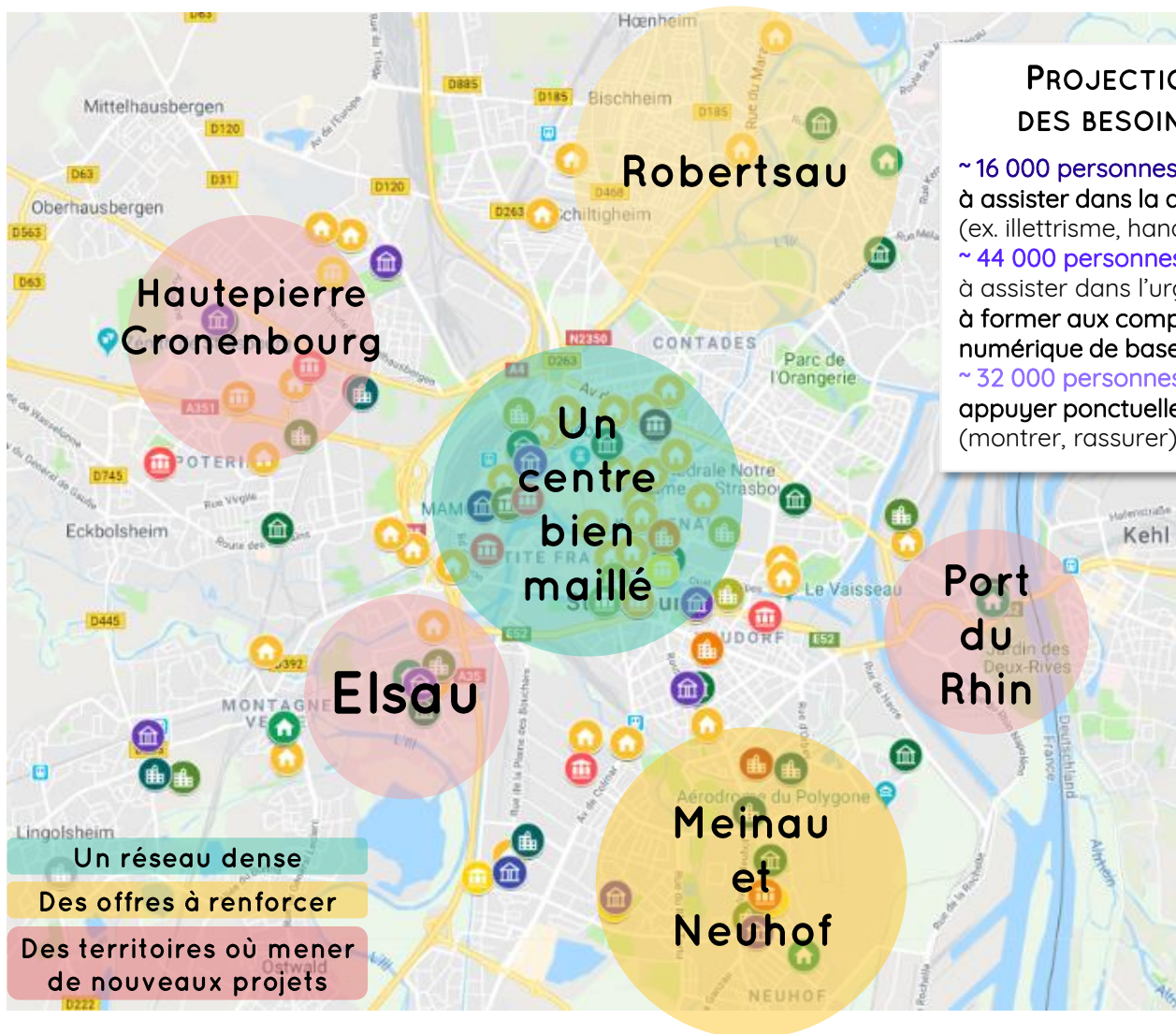
La formation n'est pas forcément le 1<sup>er</sup> besoin, mais une capacité d'information et d'accompagnement globale est nécessaire

## Un équilibre dans les offres d'accompagnement proposées

Quelles sont les offres les plus proposées vs. les accompagnements nécessitant d'être renforcés ?

« Connaître l'offre des autres acteurs et travailler en complémentarité nous permettrait d'éviter les redondances »

# Analyse du maillage géographique global de l'offre d'accès ou accompagnement du territoire



Un réseau dense  
Des offres à renforcer  
Des territoires où mener de nouveaux projets

**PROJECTION DES BESOINS\***

~ 16 000 personnes (7%) à assister dans la durée (ex. illettrisme, handicap, ...)

~ 44 000 personnes (19%) à assister dans l'urgence et à former aux compétences numérique de base

~ 32 000 personnes (14%) à appuyer ponctuellement (montrer, rassurer)

- Association (53)
- Centre médico-social (16)
- Médiathèque / Bibliothèque (11)
- Entreprise d'insertion (6)
- Organisme de formation (6)
- Pôle emploi (6)
- Autre (5)
- Centre social ou socioculturel (5)
- CPAM (4)
- Service de la Ville (3)
- CADA (2)
- CARSAT (2)
- EHPAD (2)
- CAF (2)
- CCAS (1)
- La Poste (1)
- MDPH (1)
- MSA (1)
- Mission locale (1)
- Préfecture du Bas-Rhin (1)

\*Estimations réalisées par WeTechCare à partir de la population strasbourgeoise (INSEE 2015) et des statistiques nationales en matière d'exclusion numérique (CREDOC, 2017 Capacity 2017)

# Analyse du maillage géographique des services de proximité : les points d'accès numériques

OFFRIR UN ACCÈS  
**OPEN**

42% des acteurs offrent un accès libre à de l'équipement (+ 19% en projet)



« Nous mettons à disposition des personnes sans domicile une borne kol, coffret électronique »

« Nous remplaçons nos imprimantes couleur par des imprimantes proposant la création de PDF. »

« Certains accès restent complexes pour les habitants (ex. possibilité d'imprimer uniquement les documents d'un service donné) »

« Notre plus grosse problématique est le lieu d'accueil de manière régulière et les horaires d'accès pour les publics »



PISTES DE TRAVAIL

Faire la promotion de ces espaces encore sous utilisés pour certains (malgré la présence d'accompagnateurs)

Simplifier et harmoniser les règles et principes d'accès pour les publics

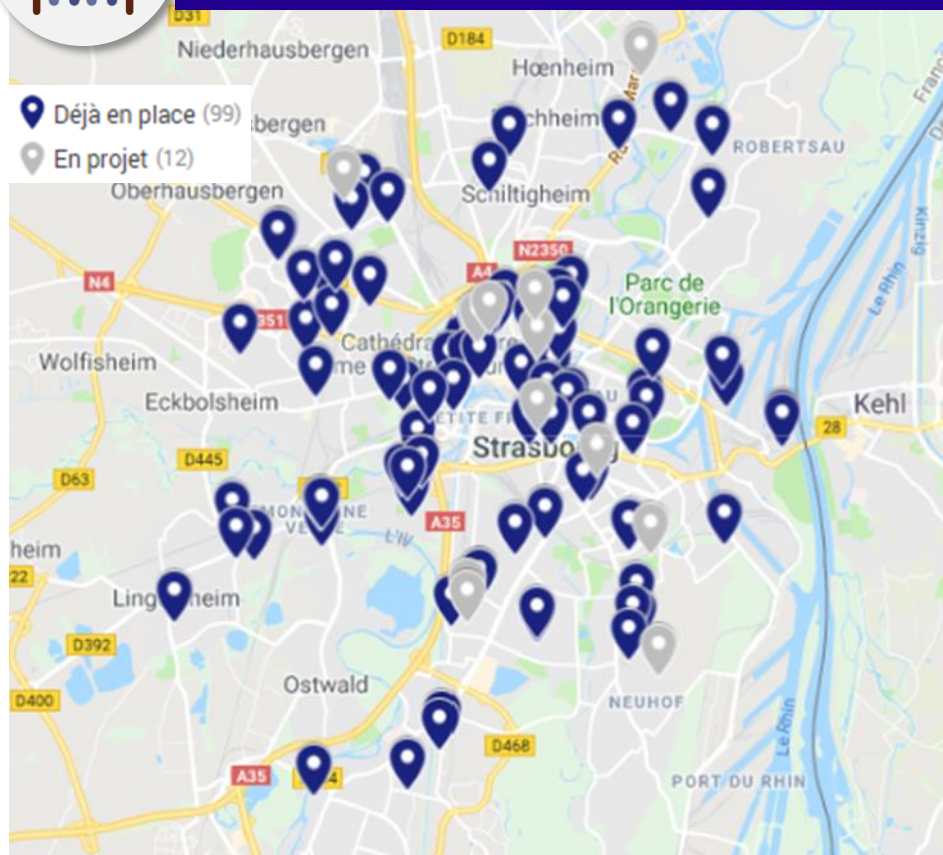
Accompagner les projets de création d'espace libre accès : partager de bonnes pratiques (ex. matériel, aménagement, signalétique, ..), évaluer des opportunités de mutualisation (ex. équipements, RH, ..)

# Analyse du maillage géographique des services de proximité : l'assistance, l'accueil de 1<sup>er</sup> niveau

ASSISTER



65% des acteurs proposent de l'assistance aux démarches (12% en projet)



PISTES DE TRAVAIL

Accompagner les structures souhaitant renforcer ou développer une offre d'accueil numérique de proximité

Former les agents d'accueil des structures de proximité à l'accueil de 1<sup>er</sup> niveau, le diagnostic et l'orientation

Développer un socle de diagnostic commun et des processus d'orientation facilitant les parcours



Faut-il sortir de son périmètre et accompagner l'utilisateur globalement, lorsque ce dernier en fait la demande ?

« Nous accompagnons parfois sur les démarches administratives en ligne, mais **ce n'est pas notre rôle, c'est dangereux pour nous comme pour le public. On préférerait se centrer sur la formation** »

« On pourrait accompagner, mais nous sommes proches de la CAF, et les gens qui ont vraiment besoin de quelque chose se rendent sur place lorsqu'ils ont le choix »



« Le public ne se soucie pas de la couleur de notre gilet ! [...] Il ne comprend pas qu'on lui demande plusieurs fois les mêmes documents »

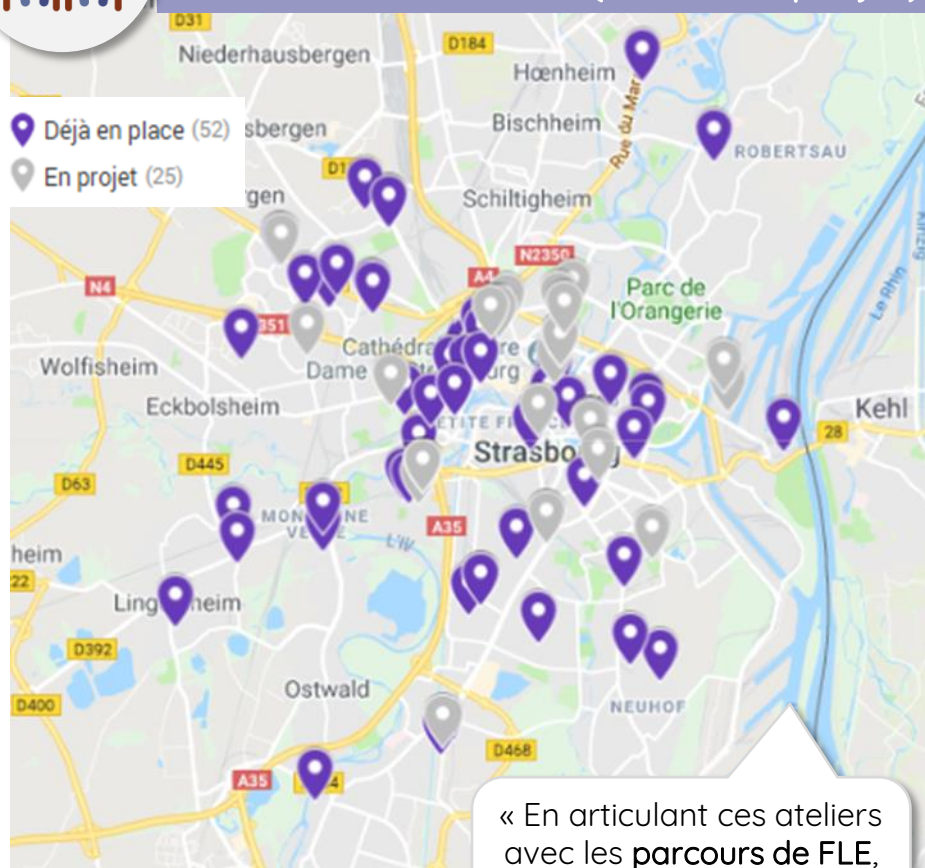
Une bonne pratique déjà mise en place sur le territoire : l'intervention d'experts thématiques hors de leurs murs, pour des services toujours plus complets

# Analyse de la diversité de l'offre proposée aux publics : les ateliers sur les compétences socles ou spécifiques

FORMER EN ATELIER



38% des structures proposent des ateliers de formation (+ 25% en projet)



« En articulant ces ateliers avec les parcours de FLE, nous pourrions faire venir du public »



PISTES DE TRAVAIL

Soutenir l'essor des offres actuelle : plusieurs projets de développement à soutenir

Proposer des projets croisés (multi partenaires, approche 360°) et hors les murs (enjeu de proximité, accessibilité)

Développer des parcours pour les publics cumulant des freins (ex. FLE et numérique)

Promouvoir les ateliers ludiques (vie quotidienne ou usages récréatifs) comme leviers d'intérêt des publics

## Quelles sont les thématiques proposées ?

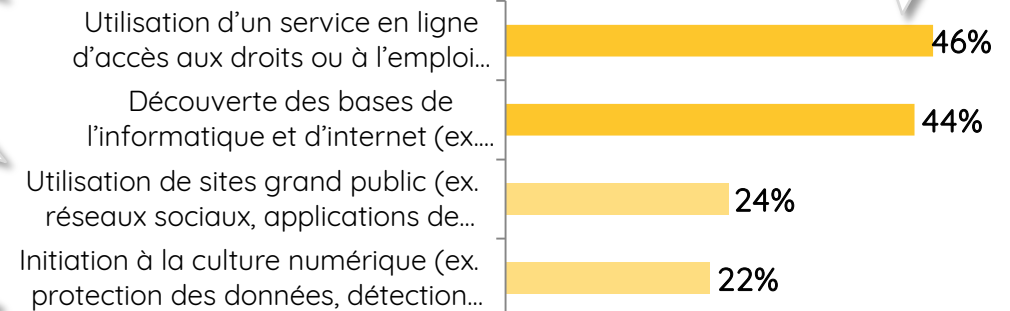
« Dans cet atelier, il n'y a pas de programme : l'animatrice s'adapte aux demandes - mails, photos, ... »

« Des **ateliers légers**, comme la découverte de Pinterest, nous permettent d'aborder des sujets tels que la sécurisation des données ou le droit à l'image »

« Nous proposons des ateliers depuis 2013 sur Wikipedia, à travers lesquels nous abordons les concepts de neutralité et points de vue politiques »

« Nous recherchons des ateliers d'initiation pour notre public ayant un bas niveau de qualification et un **faible niveau de langue française** »

## Contenu des ateliers proposés



## Besoin d'outillage pédagogique

40%

Des structures identifient un besoin en **outillage pédagogique** pour développer leur accompagnement

« Des **ressources pédagogiques** nous permettrait de soutenir les ateliers »

« Nous ne sommes pas experts, il serait utile de **structurer l'offre de formation** »

« Le partage d'outils peut inciter à **rester en éveil**, c'est plus motivant que d'être spectateur »





## Qu'entend-t-on par « formation » ? Quels sont les formats d'accompagnement proposés par les acteurs du réseau ?

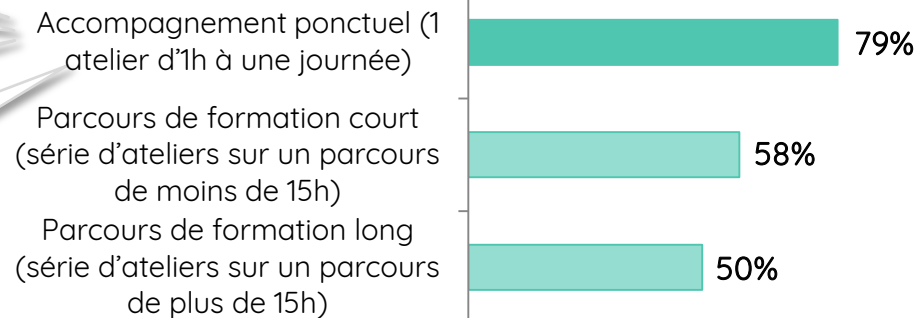
« Quand on est éloigné, on a besoin d'un format individuel pour se sentir en confiance »

« Nous faisons de plus en plus d'accompagnement individualisé, pour répondre aux attentes très précises de chaque public »

« Nos ateliers sont plutôt une action de sensibilisation que de formation »

« Les publics reviennent plusieurs fois car une seule séance ne suffit pas, ils cumulent plusieurs handicaps »

### Format des ateliers proposés



### Besoin de ressources humaines

45%

Des structures identifient un besoin en moyens humains pour développer leur offre d'accompagnement : il s'agit du 1<sup>er</sup> besoin remonté par le réseau

« Tout le réseau a le même problème, et des postes mutualisés ne suffiraient pas à répondre au besoin »

« Nous sommes prêts à démultiplier notre offre mais manquons de moyens »





ANALYSE  
DE LA **VISIBILITÉ**  
DU RÉSEAU  
D'INCLUSION  
NUMÉRIQUE

# Qu'est-ce qu'un réseau visible ?



## Une offre connue du grand public

La connaissance des points d'accès et assistance par les publics facilite leurs parcours d'inclusion, et permet de limiter le non recours.

## Des professionnels en mesure d'orienter vers des offres complémentaires

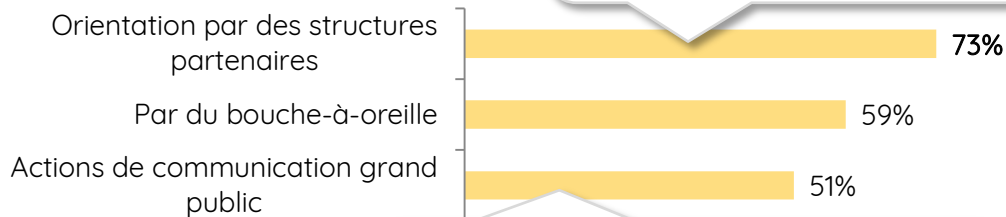
Plus les professionnels se connaissent, plus l'orientation est fluide, au profit des publics ayant besoin d'un service complémentaire. Cette connaissance peut également faciliter la naissance de projets communs.

# Pratiques d'orientation actuelles et dynamiques



41 % des structures déclarent avoir une pratique d'orientation (+ 21 % en projet)

## SOURCES D'ORIENTATION DES PUBLICS



« Nous souhaiterions travailler avec des partenaires pour que le parcours du public ne s'arrête pas à nous »

« Il serait intéressant de mettre en place un support papier présentant l'offre du territoire pour les publics »



1 structure sur 5 propose aujourd'hui un diagnostic (2 sur 5 en projet)

« Quelles propositions concrètes après un diagnostic ? »

Les pratiques de diagnostic sont encore peu développées : cet outil permet de faciliter l'orientation au sein d'un réseau (langage partagé)



## PISTES DE TRAVAIL

Définir un niveau commun d'information nécessaire (prérequis) pour permettre une orientation efficace

Travailler sur l'amplification des leviers de communication informelle (comment faciliter le bouche à oreille ?)

Instruire les besoins d'outillage potentiels (ex. supports de communication, argumentaires, ...)

# Besoins identifiés en matière de partage d'informations



## LES BESOINS D'INFORMATION DÉTECTÉS

66%

Des structures souhaitent **faire partie d'un réseau pour recevoir des informations sur le numérique et la dématérialisation des services publics**

« Il faudrait proposer des formations systématiques aux nouvelles applications et logiciels que les opérateurs développent, pour les pro du réseau »

41%

Des structures souhaitent **intégrer le réseau pour augmenter leur visibilité auprès des autres structures et des publics**

« Il y a beaucoup d'activités différentes, **beaucoup de choses sur lesquelles communiquer** : un appui du réseau ne serait pas inutile »

« Il faut travailler un langage qui parle à tout le monde, les icônes et dessins peuvent être très utiles ! »

« Connaître les actions des autres acteurs du territoire va nous permettre de nous recentrer »



## PISTES DE TRAVAIL

*Préciser le contenu à échanger au niveau du réseau, et les référents à mobiliser dans chaque structure*

*Instruire les besoins d'outillage potentiels pour échanger de l'information (ex. lettre d'information, rencontres...)*

*Proposer un plan de formation - initiale et continue - et/ou kit d'introduction constituant un socle commun pour l'ensemble des acteurs, du réseau*



ANALYSE DES  
LEVIERS  
D'ATTRACTIVITÉ  
POUR LES PUBLICS



## Une offre de service qui répond aux centres d'intérêt des publics

Savoir détecter les besoins des publics au-delà de leurs demandes ponctuelles (ex. parentalité, accès aux droits, santé, mobilité, ...) afin de leur parler de services numériques pouvant faciliter leur quotidien

Proposer des ateliers variés, aux approches ludiques et participatives, permettant de s'initier au numérique (angle découverte) à combiner avec des parcours longs (angle autonomisation, qualification, ...)

# Quels leviers d'attractivité pour des offres d'inclusion ?



**Une offre facile d'accès** : en termes géographiques (proche du lieu de travail ou de résidence) mais aussi d'horaires (soir et week-end pour les publics actifs, matinées pour les seniors, ...)

« Des MOOC pourraient être proposés aux usagers, ce sont des outils ludo-pédagogiques, qui valorisent les acquis »



**Une approche simple** : pour les publics ayant envie d'aller vite (ex. si ils sont venus pour réaliser une démarche précise) et pour lesquels une 1ère approche autour de formats ponctuels et sujets du quotidien (vs. compétences de base) pourra fonctionner



**Des formats conviviaux et ludiques** : à favoriser pour retenir l'attention d'un maximum de publics, peu de publics approchant le numérique avec une démarche scolaire

« Une bibliothèque est un lieu d'empathie, on récupère aussi peut-être les publics qui se sont disputés avec leurs conseillers. »



**Des accompagnants à l'écoute** : pour des publics recherchant un accompagnement autant qu'un accès, cherchant à retrouver du lien social et des approches humanisées



**Des argumentaires clairs** : pour des publics n'identifiant pas nécessairement l'intérêt de se former, développer des argumentaires et stratégies de communication

« Pour recruter pour nos ateliers, nous avons communiqué largement via tracts sur des marchés, sur facebook, par mailing, ... »





# Focus sur des actions de sensibilisation et découverte sur le territoire

**Les Racontars du Numérique,**  
pour interroger tous les 2 ans sur les  
manières d'utiliser le numérique pour  
raconter des histoires : en 2020, le thème  
sera l'éducation aux médias et aux images  
(Réseau des médiathèques)

**Le Projet WeFilles**  
avec 2 collèges de Neuhof,  
pour découvrir le numérique  
(FACE Alsace - à co-construire)

**Un Village Web**  
composé de plusieurs pièces  
équipées de matériel  
informatique et pouvant  
accueillir plusieurs dizaine de  
personnes a été mis en place  
(AFPA)

**Des conférences gratuites  
tous les mois**  
et autres événements pour sensibiliser le  
grand public au numérique  
(Pôle Stratégie et Transformation  
numériques de l'Université de Strasbourg)

**Atelier Smartphone**  
(CAF du Bas Rhin)

**Action vers les collèges** pour  
accompagner le développement  
d'une culture scientifique informatique  
(Alsace Digitale)



SE DEVELOPPER  
ET PROGRESSER  
ENSEMBLE

# Comment un réseau peut-il soutenir ces pratiques ?



**Inform**er les membres du réseau sur l'actualité des démarches en ligne, des pratiques innovantes testées dans d'autres territoires, ...



**Outiller** les aidants numériques à l'aide de ressources mutualisées (pédagogiques, matérielles, logistiques, ...)



**Coordonner** les membres du réseau pour partager des retours d'expérience, mener des réflexions ou projets croisés, ...



**Suivre** les actions menées et évaluer l'impact des moyens mis en œuvre pour affiner les plans d'action du réseau



**Valoriser** les initiatives de membres du réseau pour inspirer d'autres aidants et/ou rendre visibles ces offres pour les habitants

# Des besoins de bonnes pratiques, outillage pédagogique et moyens humain pour développer l'offre du territoire



## LES ATTENTES DE COLLABORATIONS

71%

Des structures souhaitent faire partie d'un réseau pour partager des bonnes pratiques et outils d'accompagnement entre structures

1<sup>ER</sup> BESOIN

« Le réseau fonctionnera si on arrive à **mutualiser des choses** (ressources, astuces, ...) »

« La question de la **formation des médiateurs numériques** est fondamentale »

« Le réseau fonctionnera si on arrive à **se rencontrer régulièrement**, à échanger, pour **booster un peu les acteurs sur leurs pratiques** »

« On pourrait imaginer 12 réunions thématiques sur l'année, et **chacun viendrait piocher selon ses besoins** »

65%

Des structures souhaitent construire des projets communs avec des partenaires

« Nous voulons développer des partenariats avec des associations déjà financées pour **toucher de nouveaux publics, proposer de nouvelles offres** »



## PISTES DE TRAVAIL

Recenser, partager et former aux ressources pédagogiques existantes au sein du réseau ou au niveau national

Faciliter l'échange d'informations et de bonnes pratiques via des rencontres et des plateformes collaboratives

Travailler sur les besoins RH (capacités et compétences) pour anticiper la saturation des structures : formation, ressources mutualisées



# Focus sur les dynamiques partenariales du territoire

**GROUPES DE TRAVAIL**



**DES ATELIERS DE TRAVAIL ENTRE PRO**


Les opérateurs de services publics, les agents de médiathèque, ... de nombreux acteurs ont déjà monté des groupes de travail pour avancer sur le sujet de l'inclusion numérique

**PENSER UNE STRATÉGIE GLOBALE**

Identifier des axes de travail communs, se fixer des ambitions partagées

« Nous passons des **conventions avec les opérateurs pour leur permettre d'animer des ateliers dédiés à leurs démarches entre nos murs**. C'est une demande des publics mais nous manquons de temps, d'expertise et légitimité »

**PROJETS MULTI PARTENAIRES**



**DES PARTENARIATS POUR LES PUBLICS**

Des permanences Pôle Emploi en centre socioculturel, un parcours de formation avec des interventions CAF, CARSAT, PE, Gendarmerie, CD, un projet PE x Emmaüs Connect pour les demandeurs d'emploi les plus éloignés du numérique... autant de partenariats au profit des publics !



## Focus sur les ressources existantes à diffuser et partager



Des structures ont du **matériel à donner ou prêter** (ex. équipements reconditionnés, équipements pensés pour de la mobilité, ...)



Des structures disposent de **salles pouvant être mises à disposition pour des ateliers** (ex. pour des acteurs manquant d'espace ou souhaitant proposer des actions hors les murs)



Des ressources pédagogiques existent au niveau local et au niveau national



Plusieurs structures du territoire se positionnent sur la **formation et montée en compétences des acteurs de l'accompagnement**



Les **opérateurs de services publics** proposent par ailleurs pour certains des **formations – sur demande – à leurs services en ligne** (ex. CAF)



Un **projet de Hub Connecté** (en réponse à appel à projet lancé par l'Etat – Caisse des Dépôts) est **initié au niveau de l'Alsace** – un potentiel futur centre de ressources, d'ingénierie, ...



### PISTES DE TRAVAIL

**Mettre en place un système de petites annonces pour optimiser l'utilisation des ressources du territoire**

**Partager les formations disponibles pour les accompagnants numériques (gratuitement ou prestations)**

**Recenser les ressources pédagogiques locales et nationales pour initier une boîte à outil partagée**



# Focus sur les profils mobilisés pour mener des actions d'inclusion

**22%** des structures mobilisent leurs agents d'accueil (information)

**21%** mobilisent des services civiques (accompagnement démarches en ligne)

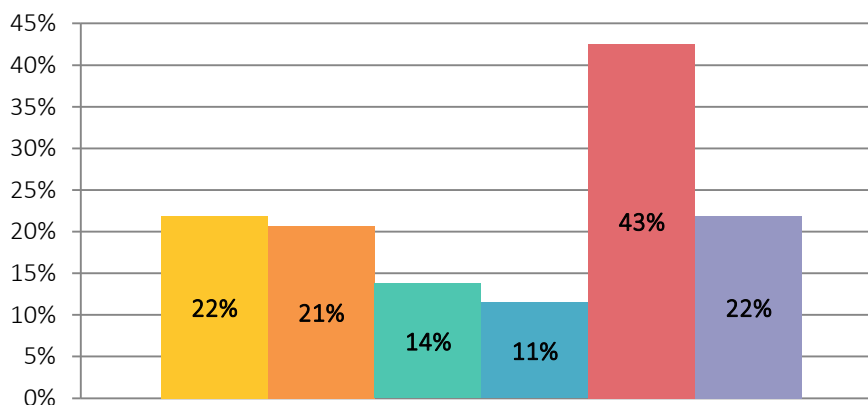
Une solution accessible mais partielle, à combiner par exemple avec ceux d'intervenants sociaux

« Nous pouvons partager notre expérience sur la façon de donner du sens à un poste de VSC, recruter »

Des profils volatiles (*turn over* structurel, sur le flux)

« Ne pas oublier la strate de conception et coordination : on ne peut pas tout combler avec des VSC »

■ Agents d'accueil	■ Volontaires en Service Civique
■ Animateurs	■ Formateurs
■ Intervenants Sociaux	■ Bénévoles



**14%** s'appuient sur des animateurs et **11%** sur des formateurs (animation d'ateliers)

Plusieurs acteurs du réseau sont déjà formés aux pratiques pédagogiques – quand d'autres profils expérimentent l'animation d'ateliers numériques

« L'accompagnement et l'accès au numérique se fait principalement durant les suivis socio professionnels »

**43%** font appel aux intervenants sociaux pour accompagner les publics avec le numérique

**22%** mobilisent des bénévoles (dont les associations, pour certaines exclusivement)

... et d'autres profils plus ponctuels : conseillers socio-professionnels, écrivain public numérique, chargée de communication, DRH, ergothérapeute, formateurs FLE, ...

« Pour cet atelier thématique (emploi), nous faisons appel à une médiatrice spécialisée »



# Focus sur les bonnes pratiques pour accompagner le changement

## SENSIBILISER



« Nous avons besoin d'acculturer l'ensemble des professionnels au numérique »



### ORGANISER DES ECHANGES

Des cafés ou ateliers ont été mis en place par des structures pour échanger sur les enjeux d'inclusion numérique entre collaborateurs

« Il y a encore des idées reçues sur les pratiques des jeunes. Nous avons besoin de, mettre à jour les discours »

### NOMMER DES AMBASSADEURS

Pôle Emploi a mis en place un système d'ambassadeurs pour diffuser la culture numérique en interne

### PROPOSER DES OUTILS DIGITAUX

Développer les usages numériques des professionnels pour faciliter leur appui des publics

### PARTAGER UN SOCLE COMMUN

Assurer un socle de connaissances commun pour l'ensemble des collaborateurs, au-delà de leur rôle



Une approche professionnelle de l'accompagnement numérique peut effrayer et freiner les collaborateurs

Des approches ludiques (ex. challenge) ont été testées par des acteurs du réseau



### FIXER LES RÔLES DE CHACUN

Accompagner les usagers, apporter un soutien technique, faire de la veille... des rôles faisant appel à des compétences variées, appelant à mobiliser plusieurs collaborateurs



Le turn over des acteurs mobilisés (services civiques, bénévoles, ...) soulève des enjeux d'optimisation des périodes de transmission

## ORGANISER



### FORMER DES FORMATEURS

Pour faciliter la transmission, former des acteurs capables de transmettre leurs connaissances et compétences





# SYNTHÈSE

# Synthèse des grands axes de travail identifiés

## 1 Le Maillage



Appuyer les acteurs (former, outiller) dans la mise en place d'offres de 1<sup>er</sup> niveau



Soutenir les projets de développement d'ateliers numériques (autonomisation)

## 2 La Visibilité



Articuler les offres des différents acteurs pour savoir présenter des réponses globales



Développer la connaissance des acteurs du réseau (cartographie, ateliers)

## 3 L'Attractivité



Partager les bonnes pratiques du réseau pour engager vers des pratiques de formation



Instruire l'intérêt d'enquêtes auprès des publics – générales ou thématiques



Partager les bonnes pratiques et retours d'expérience entre acteurs du réseau  
Développer une boîte à outils partagée et collaborative



# DE PREMIERS OUTILS POUR LE RÉSEAU



# Une cartographie à consolider sur la plateforme **Les Bons Clics** : chaque structure a la main sur ses infos - déjà de 1<sup>ers</sup> acteurs en ligne !



**Médiathèque du Neuhof** X

Public : Tout public

Adresse : 1 Impasse Kiefer, Strasbourg, France

[> Voir la structure](#)

**Médiathèque du Neuhof**

**Bibliothèque/Médiathèque**

📍 1 Impasse Kiefer, Strasbourg, France, 67100 Strasbourg

🌐 [https://www.mediathèques.strasbourg.eu/medias/medias.aspx?INSTANCE=EXPLOITATION&PORTAL\\_ID=WBCT\\_WBCTDOC\\_150.xml&SYNCMENU=MEDNEUHOF](https://www.mediathèques.strasbourg.eu/medias/medias.aspx?INSTANCE=EXPLOITATION&PORTAL_ID=WBCT_WBCTDOC_150.xml&SYNCMENU=MEDNEUHOF)

✉️ [mediatheque.neuhof@strasbourg.eu](mailto:mediatheque.neuhof@strasbourg.eu)

💻 Equipements informatiques en libre accès : **non**

📶 Libre accès au réseau wifi : **non**

<p><b>Niveaux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Débutant</li> <li>✗ Intermédiaire</li> <li>✗ Avancé</li> <li>✓ Confirmé</li> <li>✗ Pour tous niveaux</li> </ul>	<p><b>Type(s) d'accompagnement(s)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Diagnostic et orientation</li> <li>✗ Assistance numérique</li> <li>✗ Formation aux compétences numériques</li> <li>✗ Coup de pouce sur les</li> </ul>	<p><b>Public(s) accompagné(s)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tout public</li> <li>✓ Jeunes</li> <li>✓ Séniors</li> <li>✓ Migrants</li> <li>✓ Demandeurs d'emploi</li> <li>✓ Autre</li> </ul>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Ateliers**

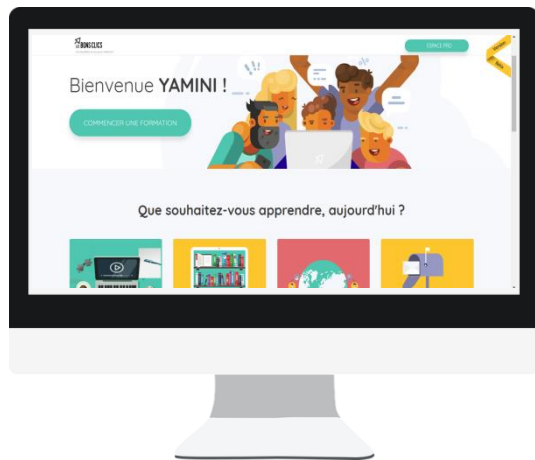
Aucun atelier prévu

## Une cartographie permettant...

- ... AUX acteurs proposant des de l'accès, assistance aux démarches en lignes ou de la formation, de préciser leur offre, critères d'accès, ateliers, ... dans une fiche détaillée
- ... AUX structures d'accueil de 1<sup>er</sup> niveau et d'orientation de connaître en temps réel l'offre d'accompagnement numérique du territoire

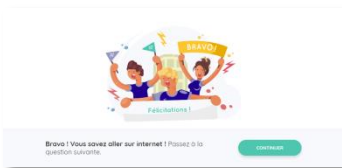


# Sur **Les Bons Clics**, retrouvez également des ressources pédagogiques pour accompagner le grand public vers l'autonomie numérique



- Un site **co-construit avec des acteurs terrains** (la CNAF & le département du Morbihan, notamment)
- Un site **100% gratuit** pour les publics et les professionnels (hors usage commercial)
- Un **espace pro** et un **espace apprenant**
- *En cours de construction : l'interopérabilité du site*

Un diagnostic de compétences numériques



Une cartographie du réseau d'inclusion numérique



Des formations aux compétences numériques clés



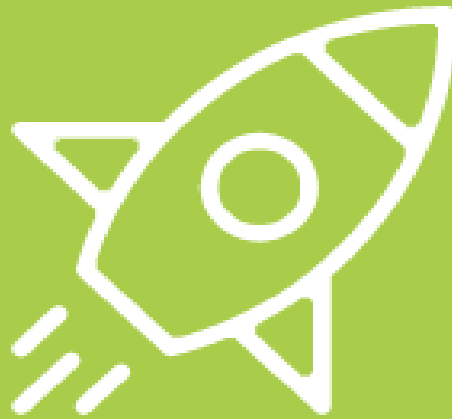
Des formations sur des services essentiels en ligne



Des outils pour les pro -guide de l'assistance, trames pédagogiques



Se créer un compte pro : réalisez votre demande d'accès pro [ici](#)



*A suivre !*