

1ère concertation - Secteur SUD - du 30 septembre 2024

COMPTE-RENDU SYNTHÉTIQUE DES ÉCHANGES

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

1. Accueil par

- Madame Françoise CONRAD,
Cheffe de la mission d'appui territorial, Direction de la coordination des politiques interministérielles | Préfecture du Rhône

Mme CONRAD présente le contexte (avec l'instruction gouvernementale, le co-portage Préfecture et Département du Rhône, l'imbrication de la feuille de route France Numérique Ensemble Rhône dans le Schéma Départemental d'Accessibilité Aux Services Publics 2025 - 2031- SDAASP)

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

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

L'équipe projet est présentée.

2. Présentation du déroulé par

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

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

Les concertations territoriales se déclinent de façon complémentaire pour :

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

Le calendrier de la démarche est présenté.

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

La démarche concertée permettra également aux acteurs de réfléchir sur leur volonté et capacité d'engagement dans l'activation de la feuille de route dans les années à venir et dans la mise en oeuvre des actions collectivement définies.

Il est rappelé que la démarche France Numérique Ensemble est une démarche nationale déclinée sur les territoires. D'autres départements que le Rhône sont en cours d'élaboration d'une feuille de route. Le site Lesbases propose un accès à d'autres feuilles de route en cours d'élaboration [via son moteur de recherche](#).

Le webinaire de restitution aura lieu le 12/11/2024.

Un rappel du dispositif Conseiller Numérique est réalisé :

- 16 postes sont ouverts et financés par le dispositif sur le département du Rhône hors Métropole de Lyon. 11 postes sont actuellement pourvus.
- 1 coordinateur du dispositif Conseiller Numérique a été recruté en juin 2024 - Albert De Martin De Vivies, coordinateur des Conseillers Numériques se présente.

Rappel du programme de la matinée.

[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 le BINGO de connaissances

RGAA : [Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité](#) qui définit les critères permettant de rendre les sites et services numériques accessibles à toutes et à tous

Logiciel libre : *“Un logiciel libre est un logiciel dont l'utilisation, l'étude, la modification et la duplication par autrui en vue de sa diffusion sont permises, techniquement et juridiquement, ceci afin de garantir certaines libertés induites, dont le contrôle du programme par l'utilisateur et la possibilité de partage entre individus”* - [source Wikipédia](#)

Framapad : Éditeur de texte libre et collaboratif permettant à plusieurs personnes de saisir du texte dans un même document, en même temps.

Mastodon : réseau social et logiciel de micro-blogging auto-hébergé, libre, distribué et décentralisé. Il permet de partager des messages, images, médias et autres contenus. C'est une alternative à Twitter.

Signal : application gratuite pour Android et iOS, permettant de communiquer (appels vocaux et vidéo, messages texte ou médias) de façon chiffrée et sécurisée. C'est une alternative à WhatsApp.

Médiation numérique : La médiation numérique désigne les techniques, formats et méthodes d'accompagnement permettant de mettre une personne ou un groupe en mesure de comprendre et de maîtriser les outils numériques.

Littératie numérique : « aptitude à comprendre et à utiliser le numérique dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses connaissances et ses capacités. », OCDE

EPN : Un [Espace Public Numérique](#) est une structure de proximité équipée de matériel informatique et connectée à Internet. Ouvert à tous les citoyens, il offre de l'accès et de l'apprentissage à l'informatique, à Internet et à la culture numérique. Il propose des services diversifiés d'accès, de formation et d'accompagnement, adaptés aux besoins de ses publics. Spécialisé ou généraliste, fixe ou mobile, l'espace est intégré à la vie locale et contribue à l'animation numérique de son territoire.

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

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

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

3 angles sont définis pour aborder les changements de perceptions d'une notion binaire de « fracture numérique » à la notion d'« éloignement numérique » utilisée aujourd'hui. Les conditions favorisant l'appropriation des opportunités apportées par le numérique

pour l'individu sont présentées (Diapo 15 & 16 du [support de présentation](#)) : accès, compétences, capabilités.

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

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

Pour information : La cartographie [DORA plateforme de l'inclusion](#) récupère et affiche les informations présentes sur la cartographie portée par HINAURA.

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

6. Séquences de questions - réponses

Les personnes présentes n'expriment pas de besoin de précisions sur les éléments communiqués

7. Temps de travail en sous-groupe

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

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

Les outils mis à disposition des participants comme guide et support d'échanges sont :

- **1 carte du territoire** du secteur géographique de la concertation, à l'échelle des communes permettant aux participants de positionner, géographiquement, à l'aide de gommettes, leur structure et de modéliser leur territoire d'intervention.
- **1 grille « Structures, offres et besoins des publics »** permettant d'identifier les acteurs agissants, de qualifier l'offres de services au public, les actions existantes et les publics touchés par ces actions guident les participants dans leurs échanges.
Un temps est dédié pour identifier les publics qui sont « sous les radars », non présents dans les structures agissantes mais vers lesquels il serait intéressant de proposer une offre de services.
- **1 grille « Synthèse collective des échanges »** permettant de qualifier des "actions qui marchent", des partenariats réussis, des actions à développer ou des publics pour lesquels une offre serait intéressante.
2 questions servent de support pour la restitution en grand groupe: *Dans nos échanges autour de nos offres, qu'est-ce qui nous a étonnés, interrogés ? Dans nos échanges autour des publics, de quoi nous sommes nous rendus compte ?*

Les acteurs en présence sur le secteur SUD

➤ Les [Maisons France Service](#) (MFS) et les Espaces France Services :

- Genas
- Saint-Symphorien-D'ozon
- Condrieu
- Chaponost
- [Mornant](#)
- [Vaugneray](#)
- [Saint-Symphorien-sur-Coise](#)
- [Saint-Laurent-de-Chamousset](#)
- Le [Bus France services des Monts du Lyonnais](#), itinérant, il est disponible dans toutes les communes de la CCMDL (hors Saint-Laurent-de-Chamousset et Saint-Symphorien-sur-Coise).
- Permanence de France Service à Rontalon, Aveize, Brullioles

➤ Les **Conseillers Numériques** (CN)

Plusieurs CN sont mis à disposition par le Département du Rhône ou les Communautés de Communes sur les Maisons du Rhône ou Maisons France Services.

- 1 CN basé à Chaponost. Il propose :
 - Accompagnement collectif (Brindas, MDR de [Brignais](#), Chaponost, Montagny, ...)
 - Individuel (MDR de Chaponost et Brignais).
 - Partenaires du CN : médiathèques, bibliothèques, la Plateforme emploi cohésion sociale.
- 1 CN basé à Genas. Il se déplace sur les communes environnantes de Genas, Colombier-Saugnieu, Toussieu, Saint-Bonnet-de-Mure.
 - Il propose des accompagnements individuels et des ateliers collectifs.
- 1 [CN](#) intervient à Echalas pour la commune (poste en cours de recrutement)
- 1 [CN](#) intervient dans la MFS de Mornant
- 1 CN intervient sur toutes les communes de la Communauté de Communes des Vallons du Lyonnais (CCVL) : Brindas, Grézieu-la-Varenne, Messimy, Pollionay, Sainte-Consoce, Thurins, Vaugneray, Yzeron. Il propose :
 - Ateliers thématiques (Ex : comment consommer durablement avec internet, faire des bonnes affaires sur internet, ou sur la parentalité, etc)
 - Entretiens individuels : permanences en mairie, minimum une permanence par mois. Les permanences se déroulent dans les mairies ou

bibliothèques. La demande est faite par les mairies en lien avec les associations du territoire, qui sont prescriptrices des demandes des usagers. Intervention à domicile (plus rare).

Les permanences se transforment parfois en atelier collectif car les personnes viennent avec les mêmes problématiques.

- Intervention ponctuelle dans les France services

La communication pour les ateliers se fait par :

- Voix d'affichage,
- Newsletter à la médiathèque,
- Application « [Panneau pocket](#) ». Cette application est semblable aux panneaux d'information numérique à l'entrée des villes, l'application est financée par les mairies, elle est « facile à prendre en main par les usagers ». Elle se télécharge sur les smartphones via une boutique d'applications en ligne.

Les mairies donnent l'autorisation aux structures pour mettre les informations : « *L'usage est déjà bien développé auprès des usagers* ».

➤ Les centres sociaux

- [Centre social et culturel de Brignais](#) emploie 1 médiatrice numérique à temps plein et propose :
 - Permanences physiques individuelles avec pour objectif d'accompagner les démarches administratives en ligne, de faciliter l'accès aux droits.
 - [Cours d'informatique adultes Débutants & Perfectionnement](#) d'1h30, 2 fois par semaine, avec un intervenant indépendant comme formateur ;
 - [Club informatique](#), animé par des bénévoles, avec des ateliers de programmation ARDUINO et impression 3D.

Le centre social a constaté que le public du Quartier Politique de la Ville (QPV) de Brignais est peu présent sur les permanences proposées au centre social.

L'intérêt de créer un point d'accès dans ce quartier pour intervenir ponctuellement et toucher ce public est souligné.

- [Centre social du Saunier](#) à Chaponost propose :
 - [Ateliers informatiques Adultes](#) de 2h, 1 fois par semaine,
 - [Ateliers numériques à destination des Séniors](#) dans le cadre du dispositif « [Parcours de prévention connecté](#) » financé par la CARSAT AURA, encadré par un intervenant extérieur, 12 séances de 2h.
 - Un [Promeneur du Net](#) est présent sur la structure.

- **Centre social l'Archipel** à Saint-Symphorien-sur-Coise :
- Présence d'un [Promeneur du Net](#)
- Organisation de soirées à destination des parents autour des usages numériques des ados.

Le dispositif [Promeneurs du Net](#) est soutenu par la CAF, coordonné sur le Rhône par le [CRIJ AURA](#).

Les Promeneurs du Net sont des professionnels Jeunesse (animateur, coordinateur Jeunesse, Référent adultes-familles, informateur Jeunesse, ...) qui assurent une présence éducative sur les réseaux sociaux, dans le prolongement de leur travail de terrain. Ils informent leurs publics via les réseaux sociaux (Snapchat, Instagram, Tik Tok) autour de thématique liée à la Jeunesse (santé, sexualité, rapport à l'information, ...) et sont un contact des jeunes dans l'espace public qu'est Internet.

Créer, maintenir le lien, écouter, conseiller, soutenir : les Promeneurs du Net, c'est une autre manière d'être en relation avec les jeunes sur Internet.

Sur le [département du Rhône](#) (hors Métropole de Lyon), ils sont 23 (120 sur tout le Rhône).

- **L'UDAF du Rhône** propose le dispositif [Maison De la Famille itinérante](#) qui vise à rencontrer des personnes éloignées du numérique afin de leur donner des clefs de compréhension, des outils pour les aider dans leurs démarches administratives et leurs usages numériques. Des [permanences](#) sont mises en place pour :
 - [Point Conseil Budget](#) : pour des conseils confidentiels, gratuits et personnalisés de gestion budgétaire ;
 - [Conseil Numérique](#) : pour accompagner, soutenir et former aux usages du numérique ; 3 CN sont disponibles pour accompagner le public sur 12 lieux d'intervention sur le Rhône dont Chaponost.
 - [Information et Soutien aux Tuteurs Familiaux](#) : pour informer et conseiller en cas de confrontation de la vulnérabilité d'un proche pour lequel une mesure de protection juridique s'envisage.
- **La CAF du Rhône** propose :
 - Rendez-vous individuel en physique
 - Une offre d'aide par téléphone et en ligne
 - Des webinaires sur ses services et leurs évolutions pour les usagers et les professionnels partenaires
 - Des formations qui permettent d'accompagner
 - Des offres qui permettent d'accompagner l'utilisateur "partout" quand

physiquement ce n'est possible.

- Une offre en visio est en réflexion sur certains territoires éloignés : le dispositif s'appuierait sur un ordinateur dans un bureau avec un opérateur CAF en face via la visio qui peut répondre aux questions. L'ordinateur devrait être mis à disposition avec les FS/mairies/autres partenaires pour que l'utilisateur puisse se connecter avec l'opérateur de la CAF.

La CAF identifie la visio comme un outil de réponse qui pourrait être utile aux usagers dans leur relation avec l'opérateur. Elle souhaite investiguer ce sujet pour définir les territoires où il serait le plus efficient.

La CAF est en réflexion, pour 2025, de réaliser des permanences « Hors les murs » sur des territoires éloignés.

➤ Les **Maison des Jeunes et de la Culture (MJC)**.

- **MJC de Vaugneray**
 - Présence d'un [cyber-espace](#) avec un accès à des ordinateurs et imprimante, sous condition d'adhésion à l'année à la MJC. Ouvert 15h / semaine.
 - Projet [Web-radio « Zeste à l'ouest »](#) à destination des jeunes de 11 à 17 ans est proposé, en partenariat avec la MJC de Brindas, la MPT de Thurins, la MJC de Vaugneray.
 - Un [Espace de fabrication numérique Fablab](#) (découpe laser, découpe vinyle, imprimante 3D) va ouvrir prochainement
- **MJC de Soucieu-en-Jarrest**
 - [Ateliers numériques Séniors](#) (+55 ans), 1 fois / semaine, cycle de 6 séances, accès sous condition d'adhésion et cotisation.
- **MJC Chaponost :**
 - un [projet autour du E-sport](#) est développé avec des organisations de tournois E-Sport et la pratique du E-Sport.
 - Des [ateliers de création de jeux vidéo](#) sont proposés aux 11 – 17 ans.
- **MJC de Brindas :**
 - un projet [Web-radio « Zeste à l'ouest »](#) à destination des jeunes de 11 à 17 ans.
 - Projet [« Ciné cliché »](#)
 -

➤ Les **Maisons du Rhône**

- La [médiathèque départementale](#) propose une offre de services numérique à destination de tout habitant du Rhône, [CEZUR](#). Accès à :
 - [Vidéo à la demande](#) : films, séries, spectacles, concerts, etc. issus du meilleur d'ARTE et de la collection d'UniversCiné
 - [Livres audio et numérique](#) à lire sur liseuse, smartphone, tablette et ordinateur.
 - [Musique](#) : En partenariat avec 4 majors (Universal Music Group, Sony BMG, EMI Group et Warner Music Group) et plus de 800 labels.
 - [Documentaires](#) : 300 documentaires, issus du Catalogue national de films documentaires.
 - [Presse et modules d'auto-formation](#)
 - [Ma petite médiathèque](#) pour les **enfants de 6 à 12 ans** : films d'animations et documentaire, livres (numérique et audio), musiques, jeux et des ateliers créatifs à faire à la maison.
- Les **bibliothèques / médiathèques municipales** : Echalas, dans l'Est Lyonnais, à Mornant, Orliénas, Brignais, Condrieu, Pollionay, Saint-Martin-en-Haut, Saint-Laurent-de-Chamousset
 - L'offre d'accompagnement au numérique est très hétérogène
 - Mise à disposition de matériel (ordinateur/tablette), connexion à Internet et possibilité d'imprimer des documents
 - La médiathèque de Chaponost est bien équipée et propose les Journées du numérique.

Pays de l'Ozon : un CN réalise des permanences dans toutes les bibliothèques des communes de la Communauté de Communes.

- La **Mission locale** propose des ateliers pour les 16 – 25 ans au service d'une thématique ou de l'information sur les risques liés aux réseaux sociaux avec l'intervention d'un référent numérique (Conseiller dédié de la mission locale de Vaulx-en-Velin)
 - Mornant
- **L'information Jeunesse** : des permanences avec des informateurs Jeunesse pour orienter et accompagner les 11 – 30 ans pour les sujets l'orientation, la formation, l'emploi, le logement, la santé, les loisirs, la mobilité...

L'Informateur Jeunesse est employé par la Communauté de Communes et mis à disposition, avec des permanences, dans les structures du secteur.

- [SPL Enfance en Pays Mornantais](#) à Mornant

- Structure Locale Information Jeunesse (SLIJ) à Saint-Symphorien-d'Ozon
- SLIJ Vaugneray
- MJC Brindas : une permanence les lundis.

➤ **Autres acteurs**

- [NumEduk](#), accompagnement en médiation numérique, sur public adolescent et familles (Rhône ou hors en fonction des projets). *« Cet intervenant a été médiateur numérique pendant plusieurs années avant, il a une connaissance du terrain. »*

LES TYPOLOGIES D' ACTIONS

- **Mise à disposition de matériel** (ordinateur, tablette), connexion Internet et impressions de documents, en accès libre, autonome : bibliothèque,
- **Accompagnement individuel**, avec ou sans rendez-vous
- **Ateliers collectifs** pour les jeunes adultes et adultes :
 - Compétences numériques de bases : s'approprier un environnement numérique, utiliser Internet efficacement pour la vie quotidienne, communiquer par mail (public essentiellement Séniors)
 - Thématiques d'usages numériques de la vie quotidienne : Transférer ses photos, sécurité (données personnelles, arnaques, ...), atelier montage photo avec son smartphone, déclarer ses biens immobiliers
 - Découverte et prise en main de l'Environnement Numérique de Travail (à destination des parents)
 - Recensement, [ASSR](#), démarche préparatoire pour le permis de conduire, passeport, aide au logement (pour les jeunes adultes 18 – 25 ans)
- **Ateliers numériques créatifs** (pour les enfants et ados) : découverte de l'IA – Ex : le centre social de Brignais dans le cadre de l'accueil de loisirs.
- **Ateliers thématiques d'Education aux Médias & à l'information (EMI)** : sensibilisation aux réseaux sociaux (public ado) – Ex : Ateliers pour les collégiens sur le Communauté de Commune des Vallons du Lyonnais ; sensibilisation aux réseaux sociaux avec la Mission locale ; atelier autour de l'information avec le secteur Jeunesse au Centre social de Brignais
- **Conférence thématique de sensibilisation sur les enjeux des pratiques numériques des enfants et des ados** (public parent) – Ex : "TIK TOK expliqué à mes darons" proposé par le CN de la CCVL ; conférence sur les écrans ; cyber harcèlement avec l'intervention de la Brigade de prévention de la délinquance juvénile (BPDJ)

LES PUBLICS auxquels les acteurs s'adressent sur ce territoire :

- Les **Séniors**
- Les **personnes en difficulté de mobilité** (difficulté de mobilité physique ; difficulté de ne pas savoir / pouvoir se déplacer seul ; pas de moyens de transport personnel ou collectif à proximité)
- Les **femmes isolées**. Les acteurs soulignent ce que la dématérialisation représente pour ces femmes : elles n'ont pas ou peu utilisé d'ordinateur notamment car leurs conjoints s'en occupaient. Pour certaines, leurs conjoints ont perdu leur autonomie (maladie) ou elles sont veuves. Elles souhaitent se former pour être autonomes avec leurs démarches administratives et la vie quotidienne.
- Les **personnes ne maîtrisant pas la langue française** (Atelier FLE au Centre social de Brignais)
- **Adultes, en situation précaire**, plus de 30 ans, surtout en QPV (Centre social de Brignais)
- **Gens du voyage** (CN de Communauté de Communes du Pays Mornantais)
- **Demandeurs d'emploi** (ex : écriture lettre de motivation – La Plateforme)
- **Jeunes entre 18 et 35 ans**. Ce public est réceptif aux des actions autour de la résolution de situations identifiées comme « administratives » : ou ayant des enjeux financiers (paiement des amendes, s'autonomiser aux impôts), réalisation des papiers (identité, passeport), logement (recherche, aide au financement)
- **Ados** : parentalité avec les réseaux sociaux, ateliers créatifs

PARTENAIRES RESSOURCES IDENTIFIES

- ⇒ **Aide à la mobilité** - [Mobil'aid](#) accompagne les publics en fragilité rencontrant des problèmes de mobilité (méconnaissance de l'offre de transport locale - problèmes de repérage - accès aux tarification solidaires).
- ⇒ **Handicap** - Le [SAMSAH](#) de Mornant. Il contribue à la réalisation du projet de vie de personnes adultes en situation de handicap (moteur, psychique ou intellectuel) dans leur milieu ordinaire de vie. Doté d'une équipe pluriprofessionnelle, le SAMSAH intervient aussi bien sur les questions de santé, de logement, d'emploi ou de vie quotidienne en articulation avec les partenaires de proximité.
- ⇒ **Non maîtrise du français – Illettrisme** - [Centre Ressources Illettrisme AFI / ECRIT 69](#) répond aux besoins d'information, de sensibilisation, de mise en réseau et d'accompagnement des acteurs du Rhône sur le sujet de l'accès aux compétences de base ou à l'apprentissage du français.
- ⇒ le **CCAS** pour avoir de l'aide pour des personnes en situation de précarité et FLE.

Publics que les personnes présentes pensent important mais auprès desquels elles peuvent se sentir « démunis »

- Les parents
 - de tout-petits (0 - 3 ans & 3 – 6 ans)
 - Famille monoparentale et active
- Public en situation de handicap
- Personnes en situation d'illettrisme et/ou en non maîtrise de la langue française (FLE)
- Enfants de 6 à 12 ans
- Enfant de 0 - 6 ans
- Les jeunes
 - de 18 à 35 ans
 - *Les jeunes filles « invisibles » qui restent à la maison*
 - Isolés
- Personnes qui ne peuvent pas se déplacer physiquement

Les DIFFICULTES identifiées par les acteurs présents

- ➔ La **cohérence des offres de services** : les types de services proposés peuvent être différents d'un acteur à l'autre.
Par exemple, sur les démarches administratives, certains acteurs réalisent l'aide à la demande de titre de séjour et d'autres réalisent des démarches administratives mais pas les titres de séjour.
Le manque de mise en cohérence de l'offres de services sur un territoire, voir une structure, peut exister. Ex : 2 CN interviennent dans le même lieu (bibliothèque), sans concertation. L'un pour des ateliers Seniors, l'autre pour des ateliers adultes.
- ➔ Les **horaires** d'accès aux offres de service, identifiées comme restreintes pour effectivement toucher certains publics (Ex : Les Seniors, de fait les horaires d'ouverture des services sont en cohérence avec la disponibilité du public visé). Selon les personnes présentes, une flexibilité est nécessaire pour correspondre à la disponibilité des différents publics (ouverture en fin de journée – 17h à 19h, samedi matin)
- ➔ Le **problème de mobilité des publics** (publics qui ne peuvent se déplacer physiquement – maladie, perte autonomie ; sans moyen de transports ou en manque d'autonomie pour se déplacer dans l'espace public)
- ➔ Les **« injonctions » des politiques publiques** de s'adresser à certaines typologies de public en priorité
- ➔ La **sécurisation du rôle de l'aidant** pour réaliser certaines démarches « à la place de » questionne de nombreux acteurs afin que l'accompagnant n'engage pas sa responsabilité personnelle dans la démarche qu'il accomplit. Le dispositif

Aidant connect peut répondre à cette problématique mais de nombreux acteurs font mention de la complexité du sujet et certains émettent des doutes sur la réalité de la protection offerte.

Les ACTIONS qui FONCTIONNENT

- La présence d'un CN sur le territoire de l'Ozon, avec une présence sur toutes les communes par le biais de permanences dans les bibliothèques
- Une présence de présentation de l'offres d'accompagnement au numérique au Forum des associations annuel
- Une présence de l'offre dans des lieux tiers fréquentés par les publics : café associatif "[Au Coeur des gens](#)" à Vaugneray ou [Girafe](#) à Sainte-Consorce)
- L'utilisation de support permettant de « faire », comme ceux de [Les Bons Clics](#), réalisés par WeTechCare.
- RDV téléphonique
- RDV individuel
- L'application mobile « [Panneau pocket](#) ».
- Avoir un endroit avec un regroupement d'acteur partenaire permet un meilleur repérage pour l'accompagnement – le développement de l'interconnaissance des acteurs a permis d'être un levier pour une meilleure prise en charge et orientation des usagers.
- Les ateliers collectifs. Les thématiques attractives sont celles qui s'appuient sur les centres d'intérêt des publics, hors des démarches administratives, pour acquérir une autonomie :
 - Importer ses photos du téléphone à l'ordinateur
 - Sécurité : menaces, SPAM, phishing, virus
 - Inscription sur le site de la CARSAT et information pour la retraite
 - Réaliser ses impôts
 - Déclarer mes biens immobiliers
- S'appuyer sur des événements thématiques fédérateurs et mobilisateurs sur le territoire
 - La Semaine Bleue : semaine nationale des retraités et des personnes âgées.
- Utiliser des formats ludiques pour apporter une culture numérique et rendre actif les publics par le jeu. Exemple : Escape Game numérique développé par le CN de la Communauté de Communes du Pays Mornantais
- Utiliser des [Pocket Talks](#) pour utiliser la traduction avec des publics non francophones
- S'appuyer sur des acteurs ressources avec des compétences complémentaires
 - A la Mission locale, une personne ressource dédiée autour des emplois dans le numérique intervient (Conseiller dédié de la Mission Locale de Vaulx-en-Verin).
 - Pour les aidants : la [plateforme A+](#) permet d'avoir des référents techniques

directement. Administration+, c'est une plateforme qui met en relation des aidants comme des travailleurs sociaux avec des agents d'organismes publics comme la CAF. En notant néanmoins que cette plate-forme n'est pas ouverte à tous les acteurs concernés par l'accompagnement aux démarches (Par exemple des médiateurs numérique en Centre sociaux ne peuvent y accéder)

- CCVL : partenariat avec la [ressourcerie Val'Trions](#), les Espaces France Services et la médiathèque.

CE QUI « SUPPREND / ETONNE les personnes présentes

- De nombreux acteurs sont agissants, mais disséminés, sans lien/coordination/transversalité entre eux.
- Une grande diversité d'acteurs se concentrent sur la zone géographique de Brignais. Certaines zones géographiques sont « blanches » sans acteurs agissant à proximité.
- Certains acteurs sont perçus comme isolés (Ex : médiateur.ice du centre social de Brignais).
- Les acteurs font mention de nombreux sujets en lien avec la médiation sociale plus que la médiation numérique.
- Les besoins des publics varient d'un territoire à l'autre : sur certains territoires les ateliers thématiques sur la vie quotidienne sont très demandés et pas l'aide aux démarches administratives/accès aux droits. Dans un autre territoire, c'est l'inverse.
- L'ampleur et la contrainte de la maîtrise de prérequis incontournables pour que l'utilisateur puisse réaliser lui-même une démarche administrative (Prérequis : avoir un téléphone/smartphone, posséder un compte bancaire, avoir créé une adresse électronique, savoir se connecter à sa boîte mail, savoir saisir du texte au clavier, savoir utiliser une boîte mail, savoir envoyer un mail, répondre à un mail, ouvrir une pièce jointe, savoir télécharger et installer une application, ...)
- Une représentation très forte de la modalité « permanences individuelles »
- Les bibliothèques et médiathèques sont équipées d'accès au numérique (mise à disposition d'ordinateurs, accès Internet pour le public) et réalisent des actions autour de l'Éducation aux Médias et à l'Information (EMI). Cependant, plus on s'éloigne du bassin Métropole de Lyon, moins les équipements et les actions sont présentes dans les bibliothèques.
- Manque de lisibilité des offres et de qui portent ces offres (EPCI, Département, commune, ...) auprès de la population.
 - La nécessité d'une action concertée au niveau des différentes échelles de compétences est mise à jour par les personnes présentes.
 - Les offres de services peuvent se superposer - sans que la redondance ou

complémentarité ne soient explicites pour les acteurs.

- Les ressources/actions reposent souvent sur les personnes et non sur les missions du poste, ce qui engendrent des difficultés ou l'arrêt de l'action lorsque la personne porteuse quitte son poste.
- Une cartographie des lieux de médiation numérique existe – peut-être pas assez connue des acteurs et des usagers.
- Les acteurs évoquent le fait que pour certains usagers, le numérique n'est pas perçu comme prioritaire.

DES ACTIONS QUE LES ACTEURS AIMERAIENT DEVELOPPER

- **Espaces France Services** : Organiser des rencontres avec les partenaires, les acteurs agissant sur le même territoire d'intervention, pour favoriser l'interconnaissance et une meilleure orientation des usagers
- **Centre social de Brignais** : Avoir des ressources pour permettre aux personnes qui ne parlent pas français de monter en compétences (supports en FALC pour expliquer les procédures à réaliser avec le numérique, des fiches concepts)
- **CAF** :
 - Développer la présence de l'opérateur près des lieux de vie
 - Exercer une proactivité auprès de l'utilisateur pour éviter la perte de droits
- **Maison du Rhône Chaponost** : développer des ateliers
 - Découverte et sensibilisation autour de l'IA générative
 - Jeux vidéos
 - Parentalité
- **COPAMO** : créer un challenge « Démarches administratives » sous la forme d'un espace game
- **Médiathèque départementale** : fournir un accès à de l'équipement, connexion Internet et possibilité d'imprimer des documents dans toutes les bibliothèques du réseau

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

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

Les participants réfléchissent :

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

| | | | |
|--|---|--|--|
| 🚩🚩🚩🚩🚩🚩🚩 | 🚩🚩🚩🚩🚩 | 🚩🚩🚩 | 🚩🚩 |
| Communiquer et faire connaître l'offre existante d'accompagnement au numérique, pour le grand public et les professionnels | Créer une coordination des acteurs autour des offres de médiation numérique sur le territoire | Développer les accessibilités à l'offre d'accompagnement au numérique | Partager la cartographie des acteurs de la médiation numérique à tous les acteurs locaux (pas seulement les acteurs de la médiation numérique) |
| | | Analyser et prioriser les besoins à l'échelle du territoire de proximité | Mieux identifier les besoins des différents publics |
| | | | Identifier et accompagner les publics les plus éloignés de la médiation numérique |

- Lever les freins, notamment psychosociaux, qui freinent l'accès au numérique 🚩🚩
- Disposer d'une meilleure connaissance des cartographies existante sur l'offre d'accompagnement au numérique, pour le personnel accompagnant les publics, en lien avec le numérique 🚩

9. Perspectives et clôture par

- Madame Françoise CONRAD,
Cheffe de la mission d'appui territorial, Direction de la coordination des politiques interministérielles | Préfecture du Rhône

Les participants sont remerciés pour leurs contributions et sont invités à la 2ème concertation le **22 octobre 2024**, de 13h30 à 17h, à la Médiathèque Départementale, 2 route des Troques, à Chaponost, pour travailler ensemble autour de la qualification des axes prioritaires et des actions à construire.

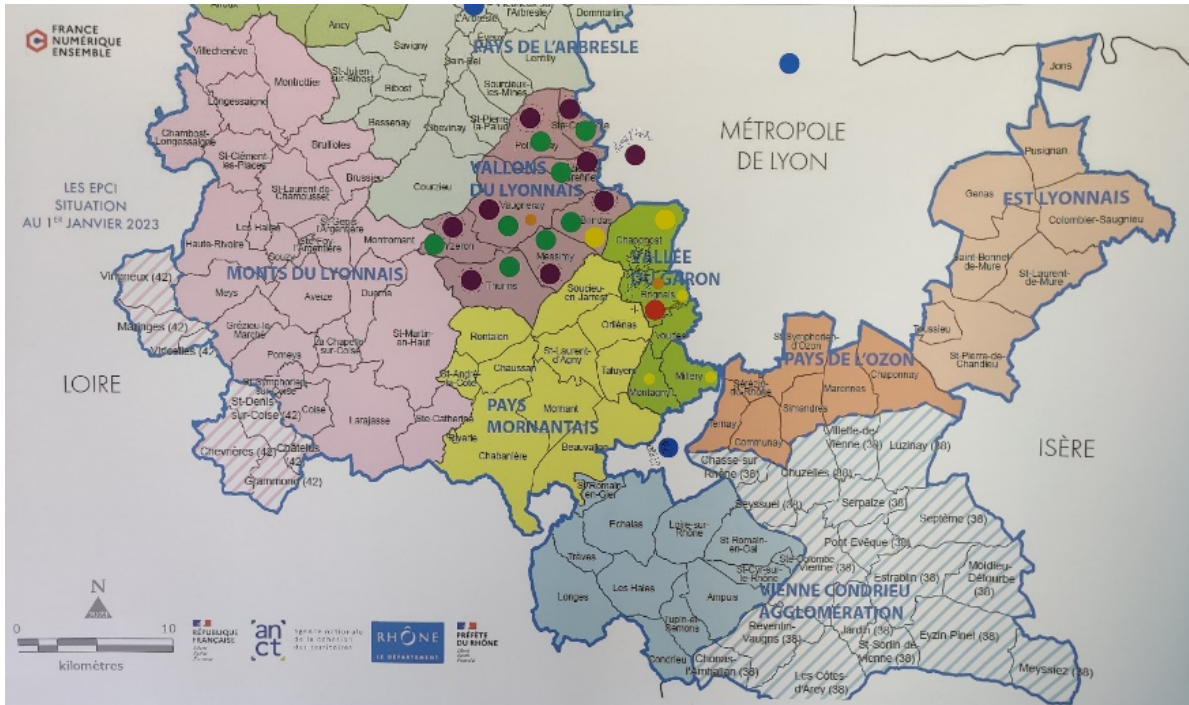
[Lien vers le support de présentation](#) sur les Bases.

10. Liste des participants

13 participants ont contribué à cette concertation 1 secteur SUD.

| | | |
|---|------------------------|--|
| CAF du Rhône | CHOPELET Florent | Responsable de service Accueil |
| Centre Social et Socioculturel de Brignais | PONT Fabienne | Directrice |
| Centre Social et Socioculturel de Brignais | BASTIEN Erin | Médiatrice |
| Communauté de Communes du Pays Mornantais | CAPA Esra | Conseillère Numérique |
| Communauté de Communes Vallons du Lyonnais | COFFY Jérôme | Responsable pôle population |
| Communauté de Communes Vallons du Lyonnais | MAZADE-BOUDET Cécile | Conseillère Numérique |
| Département du Rhône | CHENAUD-ARCOS Murielle | Responsable Accueil Qualité et Parcours Usagers |
| France Services Vaugneray | LHOPITAL Fabienne | Agent France Service |
| Maison du Rhône Chaponost | LEYVAL Martin | Conseiller Numérique |
| Médiathèque Départementale du Rhône | CRAMET Anaïs | Coordonnatrice numérique |
| Mission locale Sud Ouest Lyonnais | BOHY Laurence | Chargée de projets |
| NumEduk | RONGIER Josselin | Consultant, formateur & facilitateur de projets de médiation et d'éducation au numérique |
| La plateforme Emploi et Cohésion Sociale - Mairie de Brignais | DELATTRE Violaine | Coordinatrice de la Plateforme |

10. Ressources produites et photos des temps contributifs

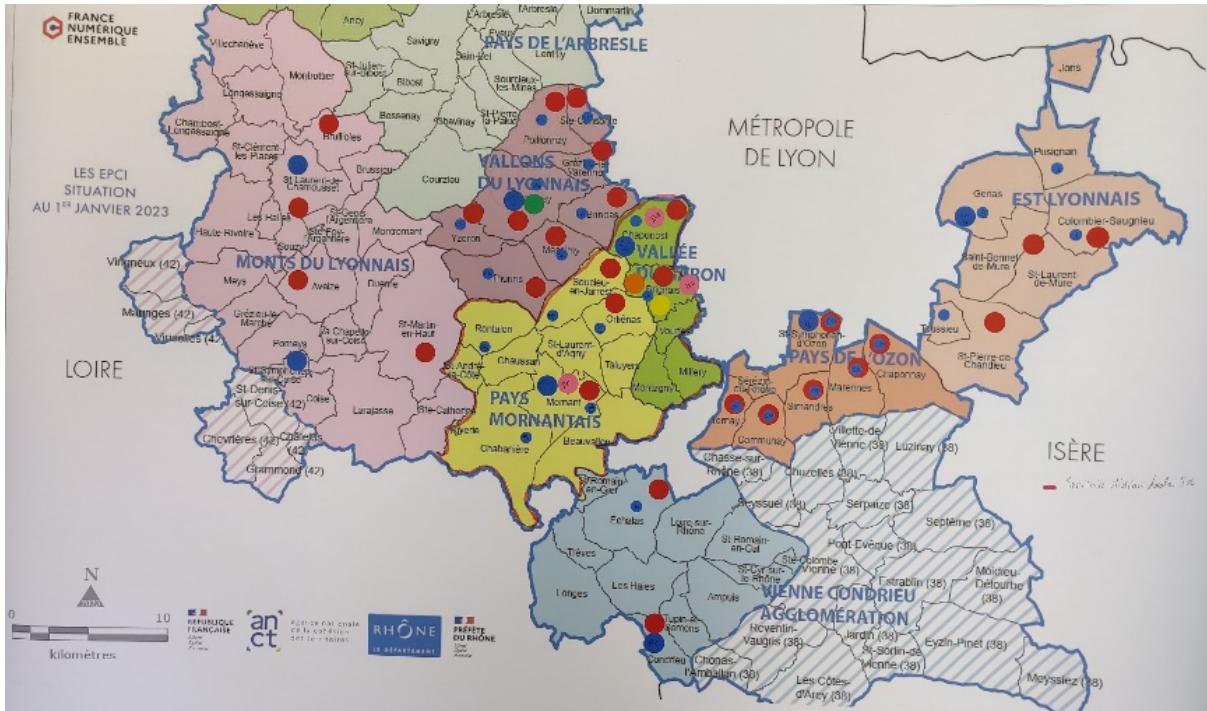


Cartes du territoire avec situation des structures, typologies des structures proposant une offre de services d'accompagnement aux usages numériques.



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

| Type de structure | Notre couleur de gomme |
|---|------------------------|
| CNFS | |
| Maison France Service <i>espace</i> | |
| Médiathèques | |
| Point Information Jeunesse | |
| MJC | |
| Centre Social | |
| France Travail | |
| CAF / | |
| Mission locale | |
| Éducation nationale | |
| Opérateur privé..... <i>mediapendant</i> | |
| Opérateur privé..... | |
| Association..... | |
| Association..... | |
| Communauté <i>communales EPCI</i> | |
| Maison du Rhône | |



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



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

| Type de structure | Notre couleur de gomme |
|----------------------------|------------------------|
| CNFS | |
| Maison France Service | |
| Médiathèques | |
| Point Information Jeunesse | |
| MJC | |
| Centre Social | |
| France Travail | |
| CAF / | |
| Mission locale | |
| Éducation nationale | |
| Opérateur privé..... | |
| Opérateur privé..... | |
| Association..... | |
| Association..... | |
| collectivité (Brignais) | |
| cdc CCVL | |