

1ère concertation - Secteur NORD - du 1 octobre 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 œuvre 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 Conseillers Numériques a été recruté en juin 2024 - Le coordinateur CN, Albert De Martin De Vivies se présente.

Rappel du programme de la matinée.

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

3. Séquences de questions - réponses

Que font les conseillers numériques ? Le coordinateur des Conseillers Numériques ? Leurs missions ? La différence entre les deux ?

Albert MARTIN DE VIVIES, coordinateur des Conseillers Numériques (CN) du Rhône (hors Métropole de Lyon) présente le [dispositif Conseiller Numérique](#). Il est employé par le Département du Rhône.

Actuellement, 16 CN sont présents sur le Rhône, hors Métropole de Lyon (voir [diapo 5](#)

[du support de présentation](#)). Ils peuvent être employés par des structures différentes. Sur le Rhône (hors Métropole de Lyon) : UDAF du Rhône (secteur Haut Beaujolais, Val d'Oingt), communautés de communes Ouest Rhodanien, l'Arbresle, Vallons du Lyonnais, Pays de l'Ozon, Pays Mornantais, Département du Rhône (secteur Genas, Brignais, Villefranche-sur-Saône).

Les [missions du CN](#) : le CN doit permettre aux usagers de devenir autonomes dans leur utilisation quotidienne des outils numériques, d'accompagner et ne pas « faire à la place de ». Il intervient sous forme d'accompagnement individuel ou ateliers collectifs. Il peut intervenir pour accompagner vers l'autonomie sur des démarches administratives simples, mais fera en ce cas en priorité le lien avec les autres dispositifs, lieux et services d'inclusion numérique parmi lesquels France Services, AidantsConnect et le Pass Numérique (Source : [Conseiller-numerique.gouv.fr](#))

Les [missions du coordinateur des Conseillers Numériques](#)

- Renforcer le maillage et les synergies territoriales
- Coordonner et animer le réseau des Conseillers Numériques : temps de rencontres, partage de pratiques
- Être le relais principal des employeurs, des Conseillers numériques et de l'équipe d'animation nationale
- Imaginer et mettre en place des collaborations sur la base des besoins de la communauté des Conseillers numériques

Interrogation sur la pertinence de faire des concertations pendant les vacances scolaires d'Octobre

L'équipe projet est effectivement consciente de cet écueil et souligne les échéances liées à la démarche et au dépôt d'une feuille de route numérique auprès de l'ANCT.

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, capacités.

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

Question sur les lieux d'intervention des bus de FS ?

Les bus France Services ont pour périmètre Les Monts du Lyonnais et Lyon (voir [diapo 19 du support de présentation](#)). Sur les Monts du Lyonnais, [30 communes sont desservies par le bus FS](#).

Question sur le référencement des structures actrices sur l'inclusion numérique sur la cartographie des lieux de médiation numérique Hinaura ?

Les structures doivent créer une fiche structure sur la [cartographie des lieux de médiation numérique du Rhône Hinaura](#).

Hinaura maintient techniquement la base de données et, par l'intermédiaire de son référent territorial Rhône, fait des relances d'actualisation des fiches structures 2 fois par an. Si les fiches ne sont pas actualisées, elles sont supprimées de la base de données après 2 relances.

Il n'y a pas de critères de sélection pour se répertorier. Toutes structures qui proposent une offre de services d'accompagnement au numérique de la population, quelque forme que ce soit, peuvent créer une fiche structure.

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 NORD

Un [guide de 10 lieux d'accompagnement numérique et administratifs](#) a été réalisé par Villefranche Agglomération, ville de Gleizé, ville de Limas, Ville de Villefranche-sur-Saône avec le soutien de l'Agence Nationale de Cohésion des Territoires (ANCT).

- Les 6 [Maisons France Service](#) (MFS) et les Espaces France Services
 - France Services [PIMMS Médiation](#), à Villefranche-sur-Saône
 - France Services de La CCI du Beaujolais, à Limas
 - [France Services Belleville](#), à Belleville-en-Beaujolais
 - France Services La Poste, à Deux Grosnes
 - France Services Maison du Rhône, à Beaujeu
 - France Services La Poste, à Fleurie
- Les **Conseillers Numériques (CN)**
1 CN à la Maison du Rhône de Villefranche-sur-Saône. Il intervient à la médiathèque et sur la commune de Beaujeu. Une action sur Anse est en prévision. Il propose :
 - Des ateliers collectifs en majorité : compétences de bases
 - A la marge, des ateliers individuels pour les personnes pour qui le collectif est difficile.

Le public accueilli est à 90% des personnes de + 64 ans, dont 90% de femmes.

- **La Croix Rouge française** est présente sur l'accompagnement au numérique depuis 2019. Elle est présente à Villefranche dans leurs locaux et à Beaujeu. L'association a le souhait de se déployer sur Belleville-en-Beaujolais. Le public touché est celui des bénéficiaires de l'association et essentiellement issus de Quartier Politique de la Ville (QPV).
L'offre de services est là, mais le public répond peu présent. Les bénévoles s'essouffent de cette situation.
 - Accompagnement individuel
 - Accès à du matériel (postes informatiques, téléphones) et connexion Internet pour des publics qui n'ont pas les moyens financiers.
 - Distribution de matériel téléphonique reconditionné, en partenariat avec Emmaüs Connect et autres opérateurs du reconditionnement. Dispositif mis en place depuis 1 ans avec une prescription des bénéficiaires par les travailleurs sociaux.
 - Ateliers numériques autour des compétences de base (utiliser un environnement numérique, naviguer sur Internet, communiquer par mail) et des thématiques de vie quotidienne (prendre un rendez-vous médical en ligne).

L'association a rencontré de nombreux acteurs sur son territoire d'intervention. Elle constate malgré tout que les orientations des publics vers leur offre de services sont très faibles. Peu de bénéficiaires profitent de cette offre bien qu'une forte mobilisation en campagne de communication ait été déployée.

Les publics accueillis par la Croix Rouge sont :

- Personnes ne maîtrisant pas le français (public le plus représenté)
- Seniors
- Adultes
- Jeunes Adultes

La Croix-Rouge réalise une évaluation diagnostic des compétences de l'utilisateur permettant d'identifier les besoins et de construire un parcours d'apprentissage adapté à la personne. L'association souhaiterait plus de partage avec les autres acteurs agissant :

- partage de ressources, de bonnes pratiques

La question de la la création d'un référentiel commun d'évaluation des besoins est évoquée.

L'association souhaite partager les outils qu'elle conçoit (par exemple le questionnaire d'évaluation diagnostic).

Les bénévoles accompagnant les publics bénéficiaires sont formés comme aidant numérique mais pour de nombreux bénévoles, l'accompagnement des usagers se fait sur la base des connaissances et compétences personnelles du bénévole accompagnant.

- [Pôle Ressources Jeunesse Numérique](#) / PRJN – Ville de Villefranche-sur-Saône propose :
 - des ateliers à la compréhension des médias numériques pour les parents. Le PRJN intervient dans les écoles auprès des parents.
Atelier à la prise en main et gestion de l'Environnement Numérique de Travail pour les parents d'élèves en école élémentaire et collège.
 - L'animation de Cafés des parents dans les écoles
 - En direction des adolescents, des ateliers sur la culture numérique (Initiation à la programmation numérique, modélisation et impression 3D, montage vidéo, stop motion, éducation aux médias numériques et à l'information - réseaux sociaux, cyberharcèlement, fake news, identité numérique, bulle algorithmique...)
 - Intervention auprès des collégiens (cyberharcèlement, prévention autour des réseaux sociaux, ...)

- **L'information Jeunesse** : les Informateurs Jeunesse sont présents pour orienter et accompagner les 11 – 30 ans autour de l'orientation, la formation, l'emploi (aide à la rédaction de CV), le logement, la santé, les loisirs, la mobilité...
Présence à Chatillon d'Azergues, Tarare et L'Arbresle. Pas de présence sur le Haut Beaujolais.
 - mise à disposition de postes informatiques, connexion Internet et possibilité d'imprimer des documents.
 - permanences individuelles

Le réseau d'Information Jeunesse est coordonné le [CRIJ AURA](#), qui pilote aussi le dispositif [Promeneurs du Net](#), dispositif soutenu par la CAF. Un coordonnateur de ce dispositif est employé 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).

Sur le secteur Rhône Nord, les Promeneurs du Net sont présents :

[Centre social de Belleville-en-Beaujolais](#)

[Espace de vie Sociale Agora](#), à Gleizé

[Centre social VHB](#) (Haute Vallée Azergues et Haut Beaujolais), à Deux Grosnes.

- **France travail** – Villefranche-sur-Saône.
France Travail facilite l'accès et la montée en compétence sur les services de France Travail.

- Mise à disposition d'équipements pour se connecter aux services de France Travail

Les publics accueillis sont des demandeurs d'emploi.

Un partenariat avec les Maisons France Services est en cours.

France Travail est impliqué dans le Comité de pilotage de la [plateforme de l'inclusion DORA](#).

- **Les centres sociaux**

[Centre social de Belleville-en-Beaujolais](#)

- [Accompagnement numérique](#) dans le cadre du dispositif « [Parcours de prévention connecté](#) » financé par la CARSAT AURA, encadré par un intervenant extérieur, 12 séances de 2h.
- Présence d'un Promeneur du Net

Le Secteur Jeunes du Centre Social propose, grâce à la [boussole des jeunes](#) :

- d'accompagner les jeunes dans leurs projets professionnels ou scolaires
- aux jeunes de réaliser le stage pratique BAFA sur nos ACM
- une alternance pour un BPJEPS LTP
- d'accompagner les jeunes pour faire un CV et Lettre de Motivation
- d'accompagner les jeunes sur les outils informatiques (Word, PowerPoint, Montage Vidéo, etc)

- [Espace de vie Sociale Agora](#), à Gleizé

- [Permanences administratives](#) 3 fois par semaine à la maison Montcalm.
Partenariat avec l'association [Calam Calade](#)
- Ateliers en direction des parents autour du numérique

- [Centre social VHB](#) (Haute Vallée Azergues et Haut Beaujolais), à Deux Grosnes :

- Une aide administrative de 1^{er} niveau : Aide et/ou orientation par rapport aux démarches administratives de la vie quotidienne (téléphonie, internet, chauffage, logement, gestion des factures...) ; faire des photocopies ou imprimer un document sur internet ou sur une clé (payant) ; Scanner des documents et les envoyer par mail
- une entraide entre habitants est proposée autour de l'aide informatique

- [L'UDAF du Rhône](#)

Elle emploie 3 CN agissant au titre de France Services sur le Département + Métropole de Lyon. L'association a une antenne à Lyon et à Limas. Elle propose :

- Ateliers individuels et collectifs. Le public est essentiellement retraité, avec une représentation plus forte des femmes : compétences numériques de

- base (utiliser un environnement numérique, naviguer sur Internet, communiquer par mail, sécuriser son matériels, ...)
- Action autour de l'accompagnement à la parentalité : conférence à destination des parents
- Interventions dans les collèges : ateliers d'Éducation aux Médias et à l'Information (EMI)
- Ateliers dans les structures socio-éducatives (centres sociaux, associations, ...) autour du numérique ludique (robotique)

Elle 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.

L'association a un souhait d'implantation sur le Val d'Oingt en projet.

Des bornes tactiles vont être proposées pour faciliter l'accès aux démarches en ligne., L'UDAF souligne que les actions « d'aller vers » ne rencontrent pas toujours les personnes qui ont des besoins repérés.

- 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.

Elle propose aussi d'accompagner les bibliothèques dans le développement de projets avec :

- Des formations aux bibliothécaires et bénévoles
- De la mise à disposition de matériel d'animation, dont numérique
 - [Malette Jeux vidéo consoles de jeu Switch, écran + vidéoprojecteur + jeux](#)
 - [Ensemble jeu vidéo Nintendo Switch Mario Kart, écran + vidéoprojecteur + jeux](#)
 - [Malette robotique 5 Beebot](#)
 - [Malette robotique 2 Ozobot](#)
 - [Malette robotique 2 Thymio](#)
 - [Malette robotique 2 Primo de Cubetto](#)
 - [Malette 2 casques de Réalité virtuelle](#)
 - [Malle de 25 livres en Réalité augmentée](#) + tablettes associées
- **Les bibliothèques / médiathèques municipales**
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 Pierre Mendés France** de Villefranche-sur-Saône propose :
 - [Ateliers numériques Adultes](#), animés par le CN de la Maison du Rhône autour des compétences numériques de base (Découverte de l'ordinateur/tablette/smartphone, naviguer sur Internet, communiquer par mail) et usages de la vie quotidienne (création de CV, les réseaux sociaux, le tableur)
- **Médiathèque de Arnas**
 - Mise à disposition de postes informatiques, connexion Internet en accès libre + possibilité d'imprimer des documents
 - Ateliers numériques Séniors, + de 55 ans
- **Médiathèque Le Singuliers** de Belleville
 - Mise à disposition de postes informatiques, connexion Internet en accès libre + possibilité d'imprimer des documents
 - Conférence « Réguler la place des écrans » pour les parents avec l'intervention de Marie GAVANON, neuro-psychologue
- **Médiathèque de Beaujeu, Bibliothèque de Lancié, Bibliothèque Municipale d'Odenas, Bibliothèque intercommunale Bernard Pivot Quincié-en-Beaujolais**
 - Mise à disposition de postes informatiques, connexion Internet en accès libre + possibilité d'imprimer des documents
- [Repair Café](#) à Arnas
 - Atelier de réparation collaborative, animé par des bénévoles, avec pour objectif de lutter contre l'obsolescence programmée des objets en donnant une 2ème vie à votre matériel (vélos, grille-pain, téléphones, ordinateurs, jouets, etc.) afin d'éviter de produire de nouveaux déchets et permettre

d'économiser des ressources. Un atelier couture est également proposé pour réaliser des travaux manuels et apprendre à se servir d'une machine à coudre.

➤ **L'Education Nationale (EN) via le Réseau Départemental de Ressources Informatiques (RDRI):** des [Conseillers Pédagogiques Numériques](#) sont mis en place sur le territoire de Belleville, Villefranche-sur-Saône et Anse.

Ils accompagnent les enseignant/école sur la manière d'utiliser le numérique dans les classes : utilisation du numérique à des fins pédagogiques dans les apprentissages, mise à disposition de matériel, formation des enseignants
Elle propose une mise à disposition de matériel :

- Tablettes
- Malette robotique (Photon, Beebot, ...)
- Mur sonore interactif (mur avec bouton poussoir et capteur audio pour enregistrer du son et produire du son)

Les Environnements Numériques de Travail (ENT) sont déployés dans l'EPCI sur 10 écoles élémentaires sur 54. Cette année, l'EN a le souhait d'élargir l'ouverture de l'offre aux parents.

➤ **FORMA-TIC** est un espace orienté autour de l'insertion professionnelle et l'accès à l'emploi. Il propose :

- Accès à des postes informatiques et connexion Internet. Très fréquenté.

Cette structure est mandatée depuis Juin 2024 par la Communauté d'Agglomération Villefranche Beaujolais Saône pour animer une cellule de coordination des acteurs de l'accompagnement au numérique sur l'agglomération de Villefranche-sur-Saône. Un diagnostic du territoire est en cours.

Cette coordination a pour objectifs de:

- Favoriser l'interconnaissances entre acteurs agissant sur l'accompagnement au numérique
- Identifier et recenser les offres de services proposées, les missions et périmètres de chaque acteur
- Favoriser l'élaboration et la mise en œuvre d'actions conjointes

➤ **ORANGE**

Peut proposer des ateliers numériques à la demande de la collectivité.

- Animation d'ateliers numériques, en partenariat avec France travail à Tarare
- Des offres à prix coûtant sur les box Internet avec coup de pouce à 16€ /mois
- Accès à un équipement informatique reconditionné (partenariat avec France Services et France travail)
- Recyclage et reconditionnement de smartphone avec les [Ateliers du bocage](#)

- Financement d'actions d'inclusion numérique par le biais de la fondation Orange.

AUTRES QUESTIONNEMENTS

Des acteurs interrogent la poursuite du dispositif Pass Numérique #APTIC proposé par France Travail.

Le chéquier PASS numérique #APTIC, conçu sur le modèle des titres-restaurant, était composé de 5 ou 10 chèques d'une valeur de 10 euros chacun. Il permettait de payer totalement ou partiellement des services de médiation numérique. Il offrait à son bénéficiaire l'opportunité de développer ses compétences numériques dans un lieu labélisé #APTIC, à raison d'un chèque pour une compétence.

Le dispositif Pass Numérique #APTIC n'existe plus depuis la liquidation judiciaire d'APTIC le 16 janvier 2024.

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)
- **Ateliers numériques créatifs** (pour les enfants et ados) : découverte de l'IA, la production de contenus vidéos, robotique, impression 3D, ...
- **Ateliers thématiques d'Education aux Médias & à l'information (EMI)** : sensibilisation aux réseaux sociaux (public ado) – Ex : Ateliers pour les collégiens par le PRJN de Villefranche-sur-Saône.
- **Sensibilisation sur les enjeux des pratiques numériques des enfants et des ados** (public parent) – Conférence sur la gestion des écrans en famille ; animation de Café des parents thématiques dans les écoles.

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

- Les **Séniors** (en grande majorité pour le CN)
- Les **demandeurs d'emploi**
- Les **personnes ne maîtrisant pas la langue française**
- **Adultes, en situation précaire**

- **Jeunes entre 18 et 35 ans** (Peu d'offres proposées)
- **Ados**

DES RESSOURCES IDENTIFIEES

- **Plateforme de l'inclusion DORA**. Cette plateforme permet d'identifier les services d'insertion les plus adaptés aux besoins spécifiques de vos bénéficiaires, d'orienter les publics vers les interlocuteurs adaptés, et de suivre les demandes d'orientation.

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

- Les **jeunes adultes** qui utilisent régulièrement un smartphone pour des usages personnels (divertissement, information, réseaux sociaux) mais qui sont en difficulté pour les démarches administratives.
- Les **jeunes actifs** : les horaires d'ouverture des services proposés sont un frein. D'autres freins sont à identifier pour ce public.
- Les **personnes ne maîtrisant pas la langue française, allophones**

Les ACTIONS qui FONCTIONNENT

- **Café des parents** dans les écoles autour du bien vivre en famille avec les écrans : sensibilisation auprès des parents autour du rôle de l'accompagnement éducatif aux pratiques médiatiques des enfants (PRJN Villefranche)
- Les **ateliers numériques** à destination des **ados** (PRJN Villefranche)
- Les **journées Portes Ouvertes des France Services**. Organiser des ateliers numériques ce jour-là attire du public et permet de faire connaître les services proposés. Les ateliers autour de la sécurité numérique et des données personnelles « Repérer des mails frauduleux » ont un franc succès.
- **L'offre de ressources numériques en ligne** de la Médiathèque Départementale, en particulier [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.
- Communication sur l'offre prescrite par un **youtuber associé aux campagnes de communications** de Orange. Très efficace pour atteindre les jeunes (Orange).
- **S'appuyer sur les acteurs ressources du territoire**, connus des publics et en qui ils ont confiance. Exemple : s'appuyer sur un médiateur "Tranquillité du quartier"
- **Développer la PAIR-AIDANCE** (Ex : Croix-Rouge)
- Écriture d'un **livret d'accueil de l'utilisateur pour France Service**
- Le **partenariat** : Maison du Rhône (CN) avec la Médiathèque de Villefranche-sur-Saône ; France Travail et Forma-Tic ; PRJN et le Programme de Réussite Educative
- Les **collectes mobiles de matériel hors d'usage** ou obsolète pour donner une seconde vie aux équipements, organisé par Orange et les collectivités locales.

CE QUI « SUPPREND / ETONNE » les personnes présentes

- La présence de forte « zones blanches » sans acteurs agissant présents (Zone Nord/Ouest) **VS** zone à forte densité d'offres (Villefranche/Belleville-en-Beaujolais)
- La présence d'une diversité d'acteurs proposant une offre d'accompagnement au numérique **VS** une offre peu connue des citoyens
- L'absence de coordination de l'offre d'accompagnement au numérique. De nombreux acteurs sont agissants, mais disséminés, sans lien/coordination/transversalité entre eux, ce qui a pour conséquence parfois, pour certains acteurs présents, d'avoir une offre redondante sur le même territoire d'intervention.
- La faiblesse de l'expression et de la concrétisation de la demande par les publics. Le public ne répond pas présent malgré une offre de services importantes. Les acteurs développement de nombreux moyens de communication, malgré tout, constat est fait que le public est parfois absent (UDAF du Rhône, Croix rouge française)
Les acteurs émettent une hypothèse de questionnement : **« Est ce que l'offre n'est pas visible ou est-ce qu'elle ne correspond pas aux attentes / besoins des publics ? »**
- La nécessité d'une complémentarité entre la médiation sociale et la médiation numérique
- Certains publics n'utilisent pas les offres en hyper proximité, en fonction de leur territoire de vie vont chercher les services ailleurs que près de chez eux. Certains publics peuvent aller sur des offres en lien avec les pôles d'attractivité près desquels ils gravitent (Ex : parfois plus facile d'aller sur la Saône-et-Loire si on est proche d'un service de ce département, plutôt que vers celui de notre lieu d'habitation)
- Une dissonance est identifiée entre la réalité du territoire vécue par les personnes et le territoire pensé par les découpages administratifs
- De la nécessité d'avoir un référentiel commun pour harmoniser l'offre ? Avoir un socle commun de référence (Ex : de la définition d'aller-vers pour chacun) et d'accord de sens pour des actions plus efficaces ?


DES ACTIONS QUE LES ACTEURS AIMERAIENT DEVELOPPER







- **PRJN** : sensibilisation à l'Éducation aux Médias et à l'Information pour les 11-16 ans
- **Croix-Rouge** : faire connaître l'offre de services proposée, notamment celle des samedis.
- **Orange** : le partenariat avec Orange avec l'agence France Travail de Villefranche-sur-Saône
- **France Travail** : le partenariat avec France Services + le référencement dans la plateforme DORA
- **UDAF du Rhône** : l'itinérance d'accès au numérique et aux démarches administratives
- **CN** : plus de partenariat avec les acteurs du territoire

6. 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

			
Coordonner les acteurs du territoire (recensement acteurs et offres, créer des actions coordonnées, permettre aux acteurs d'agir en commun)	Communiquer de façon ciblée et attractive (en direction des pros / pros vers les pros) et en direction du public, sur l'offre	Équiper et accompagner les publics dans la prise en main et utilisation du matériel (ordinateur)	Prioriser les actions en direction des jeunes (6 -> 30 ans)
			
Coordonner et informer les acteurs, jusqu'au niveau du bassin de vie (instances d'animation territoriale - coordination départementale avec une animation territoriale, en proximité – optimisation)	Favoriser l'orientation des publics (professionnels & publics ; qui fait quoi ? où ? comment ? pour qui ?)	Étendre et équilibrer, répartir l'offre sur le territoire (en s'appuyant sur les acteurs existants)	Adapter l'offre en milieu rurale (développer l'itinérance & initier la pair-aidance) Coordonner la communication (recenser, donner à voir actions/type accompagnement ; mise en place d'évènements partenariaux comme opportunité de communication)

7. Perspectives et clôture par

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

Les participants sont remerciés pour leurs contributions et sont invités à la 2ème concertation secteur NORD le **30 octobre 2024**, de 9h à 12h30, Maison du Rhône, salle des Glières, 160 rue Monplaisir à Villefranche-sur-Saône, pour travailler ensemble autour de la qualification des axes prioritaires et de fiches-actions à construire.

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

8. Liste des participants

14 participants ont contribué à cette concertation 1 secteur NORD.

UDAF du Rhône et de la Métropole de Lyon	MAUME Vinciane	Cheffe de services
Croix rouge française	GUILLOT Daniel	Président
Forma-Tic	PROVOST Fanny	Formatrice
Orange	CRETIN Hervé	Directeur collectivités locales
Inspection Education Nationale Belleville en Beaujolais	STERN Valérie	Conseillère Pédagogique Numérique
DSDEN Rhône	LUCIANI Pierre	Conseiller Pédagogique Numérique
Maison du Rhône Anse - Département du Rhône	CHARBONNEL Sophie	Responsable proximité – Accueil Qualité Parcours Usagers
Maison du Rhône Villefranche-sur-Saône	EL KANBOUI Adam	Conseiller Numérique
Pôle Ressources Jeunesse Numérique/PRJN – Mairie de Villefranche-sur-Saône	TOUAMA Hassen	Responsable numérique Parentalité / Jeunesse
Pôle Ressources Jeunesse Numérique/PRJN – Mairie de Villefranche-sur-Saône	MARBOEUF Estelle	Animatrice numérique et référente communication de la direction Jeunesse
Sous-Préfecture de Villefranche-sur-Saône	PICHON Stéphane	Chef du bureau de la Cohésion sociale
Médiathèque Départementale du Rhône	CRAMET Anaïs	Coordinatrice numérique
France travail Villefranche-sur-Saône	PRETI Guillaume	Référent SI
CRIJ AURA	DUPONT Lionel	Coordonnateur du dispositif Promeneurs du Net

9. Ressources produites et photos des temps contributifs



Type de structure	Notre couleur de gomme
CNFS	
Maison France Service	
Médiathèques	
Point Information Jeunesse <i>P.D.Neh</i>	
MJC	
Centre Social	
France Travail	
CAF /	
Mission locale	
Éducation nationale	
Opérateur privé.....	
Opérateur privé..... <i>FOMA-tic</i>	
Association.....	
Association.....	
<i>Pôle Ressources Numérique Anse Villefranche</i>	

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 gommette
CNFS	
Maison France Service	
Médiathèques	
Point Information Jeunesse	
MJC	
Centre Social	
France Travail	
CAF /	
Mission locale	
Éducation nationale	
Opérateur privé <i>FRANCE</i>	
Opérateur privé.....	
Association.....	
Association... <i>UDAF</i>	
Collectivité Territoriale	
Pole Ressources Jeunesse Numérique	

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"

