Bilan global FEDER
RA0030702

« Favoriser l'accès aux droits par l'accompagnement des usages et des pratiques numériques en QPV »

Table des matières

1 La gouvernance du plan des usages du numérique ... 3
1.1 Le comité de pilotage numérique ... 3
1.2 Le comité technique du Contrat de ville ... 3
1.3 La coordination du plan de développement des usages du numériques ... 3
1.4 Le groupe opérationnel ... 3
2 L'ambition du plan de développement des usages du numérique ... 5
2.1 Synthèse de la thématique accès aux droits dans le contrat de ville ... 5
2.2 Une stratégie territoriale à consolider ! ... 7
2.2.1 Le déploiement des pass numériques ... 8
Auprès des structures de médiation numériques et des autres partenaires (distributeurs et prescripteurs) ... 16
2.2.2 Mise à disposition de matériel informatique et connexion internet ... 18
2.2.3 Formation des professionnels ... 19
2.2.4 Création d'un incubateur de projets numériques : le Transistor ... 23
3 Les principes horizontaux ... 23
3.1 Développement durable ... 23
3.2 Egalité Femme / Homme ... 23
3.3 Lutte contre les discriminations et égalité des chances ... 24
3.4 La communication ... 24

1 La gouvernance du plan des usages du numérique

En 2016, la gouvernance du plan des usages du numérique s'inscrit dans les instances du Contrat de ville (Comité de pilotage et comité technique) et est renforcée par un comité de pilotage restreint numérique, un groupe opérationnel et 4 groupes de travail thématiques : éducation/parentalité, développement économique/Emploi, participation des habitants et insertion et accès aux droits.

Au fil de la mise en œuvre du plan des usages du numérique, du développement des projets et de la constitution de réseaux, la gouvernance a fortement évolué pour répondre au mieux à la stratégie d'accompagnement des usages et pratiques des habitants des quartiers en politique de la ville.

1.1 Le comité de pilotage numérique

Si le plan de développement des usages existe depuis 2014, il devient nécessaire en 2016 de mettre en place un comité de pilotage restreint numérique dans le cadre du contrat de ville permettant d'en valider les grandes orientations.

Ce comité restreint réunit les élus de la politique de la ville, les élus référents numérique dans les communes en politique de la ville et les techniciens de l'agglomération en charge du numérique.
Lieu de bilans et de perspectives, une fois la priorisation des axes d'intervention fixée, il a été proposé courant 2018 d'intégrer ce comité au comité de pilotage du contrat de ville réunissant les mêmes acteurs mais aussi les grandes institutions du territoire (Préfecture, Département, Caf, Bailleurs sociaux …).

1.2 Le comité technique du Contrat de ville

C'est l'instance de travail du Contrat de ville de Grand Chambéry où se réunissent les équipes techniques.

Groupe de suivi des actions du contrat de ville, le plan de développement des usages numériques y est régulièrement abordé.

1.3 La coordination du plan de développement des usages du numériques

Le plan de développement des usages du numérique est animé par la chargée de mission accompagnement des usages et des pratiques dans les quartiers en politique de la ville.

Elle coordonne l'ensemble des actions et des projets numériques du contrat de ville, fait remonter les besoins des territoires et développe les priorités politiques. Elle a une mission de conseil auprès de l'équipe politique référente de la thématique du numérique de l'agglomération.

Un partenariat fort élu/technicien a permis de s'assurer de la cohérence entre les ambitions politiques et les besoins des acteurs associatifs et des habitants.

1.4 Le groupe opérationnel

Le groupe opérationnel du plan de développement des usages du numérique a été créé en 2014 afin de suivre les projets développés, identifier et répondre aux besoins des quartiers en politique de la ville.

Réunissant au départ une dizaine d'acteurs présents dès 2014, de nombreuses structures en recherche d'informations sur le numérique ont au fur et à mesure rejoint ce groupe et sa taille ainsi augmentée n'a plus permis d'y développer et suivre des actions précises.

Avec un besoin de réunions de travail plus thématiques et resserrées, le groupe opérationnel s'est alors scindé en 4 groupes thématiques :

- développement économique et emploi,
- insertion sociale,
- participation des habitants,
- éducation/parentalité.

Un nouveau groupe dédié à l'accès aux droits a été créé en 2018 en partenariat avec le Département pour traiter spécifiquement de cette question.

Groupe réseau accès aux droits (7 temps dédiés entre 2019 et 2023) :

- 2 réunions du groupe réseau (question du numérique en santé et évaluation contrat de ville)
- 1 réunion Fabrique du numérique sur les Hauts de Chambéry
- 2 réunions territoriales dédiées à l'évaluation de l'axe accès aux droits du contrat de ville
- 1 temps de formation sur le numérique en santé proposé au groupe (une 20 aine de participants)
- 1 réunion conférence des opérateurs avec le Département

Plus d'un 20aine de temps de travail dédiés au déploiement des pass numériques ont été organisés dans les territoires.

2 L'ambition du plan de développement des usages du numérique

2.1 Synthèse de la thématique accès aux droits dans le contrat de ville

La notion d'accès aux droits (sociaux notamment) date d'avant la dématérialisation. Elle découle d'un double processus :

- Le ciblage de publics cibles, qui consiste depuis la fin des années 70 à déroger progressivement à l'universalité d'un certain nombre de politiques publiques pour mieux aider les personnes en précarité
- L'enjeu de répondre à l'objectif de justice sociale dans un contexte de contraintes budgétaires de l'action publique de plus en plus marquées – enjeu concomitant à la dématérialisation croissante des démarches administratives

[La conditionnalité numérique] n'est pas interne au droit lui-même – elle ne constitue pas en tant que telle une condition d'éligibilité – mais elle en conditionne immédiatement l'accès.

Pierre Mazet**, sociologue**

2021, un record de réclamations
avec quasiment 115 000 sollicitations [pour le Défenseur des droits]

L'accès aux droits dans les quartiers politique de la ville de Grand Chambéry

L'accès aux droits n'étant pas un axe à proprement parler de contrat de ville actuel, le nombre d'actions financées sur le sujet est peu important (2/an, depuis 2018). La méthode d'évaluation s'est donc attachée à qualifier la thématique et s'est adressée aux différentes structures repérées par l'équipe projet. Après une série d'entretiens (individuels et collectifs) auprès des différents acteurs intervenants auprès des publics dans les quartiers politique de la ville, une enquête en ligne a été menée pour qualifier et quantifier les actions d'accès aux droits.

16

Structures (sur 22 identifiées) ont répondu à l'enquête en déclarant « faire de l'accès aux droits » dans les quartiers prioritaires de l'agglomération

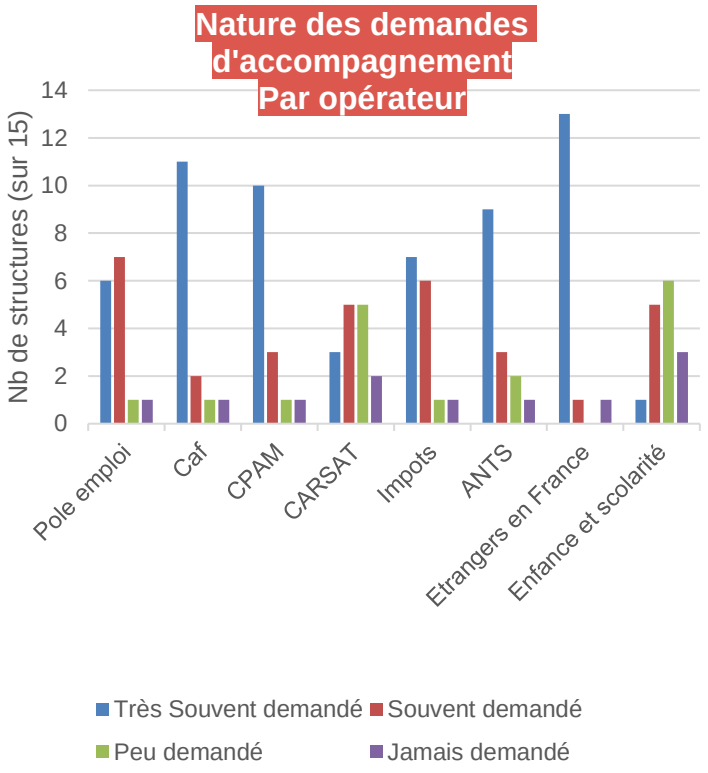
45%

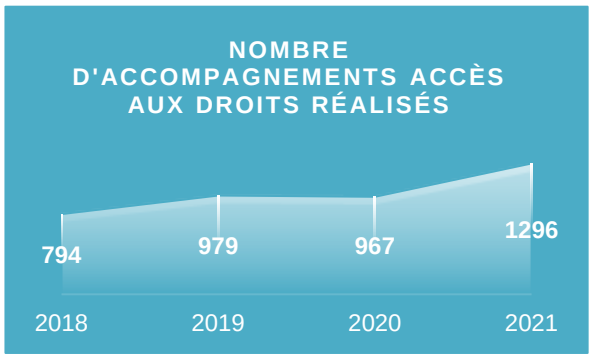
En moyenne les structures répondantes **consacrent 45% de leur activité à l'accès aux droits**

49,7

Personnes dédiées à l'accès aux droits, dont 30,1 dans les Centres Sociaux du Département (Triolet sur les Hauts de Chambéry et du Biollay)
Soit 19,6 personnes (équivalents temps plein) identifiées par les 15 autres structures pour l'accompagnement aux droits

Un enjeu important a été de qualifier les demandes usagers. Pour ce faire, la question des types de démarches (et des opérateurs de services associés) leur a été posée. Sans surprise, les principaux services publics sont majoritairement demandés.





Côté évolution du nombre de demandes de ce type, les différents entretiens ont montrés qu'elles étaient en forte croissance – des remontées confirmés par toutes les enquêtes nationales et par les chiffres des permanences financées dans le cadre du contrat de ville.

Les conditionnalités (numériques) implicites de l'accès aux droits
La dématérialisation agit comme une nouvelle conditionnalité de l'accès aux droits qui ne tient ni à des critères légaux ou réglementaires d'éligibilité, ni à des critères comportementaux. **Pour obtenir ses droits**, **il faut** – en plus des autres conditions prévues par les textes – **être autonome et capable de mobiliser les technologies numériques, ou a minima être en mesure de trouver de l'aide pour le fair**e.
Aux conditions strictement réglementaires (conditions d'éligibilité, pièces justificatives, procédure, etc.) se sont donc ajoutées des conditionnalités extérieures au droit lui-même, mais qui constituent pourtant une condition sine qua non de l'accès aux droits.

De l'accès aux droits à la médiation numérique
Au regard de ces *conditionnalités numériques* de l'accès aux droits, une certaine confusion s'est aujourd'hui installée dans la définition de ce que veut dire « accompagner les usagers dans l'accès à leurs droits – ou dans leurs démarches administratives ». Pour aider à la précision des différentes postures, voici le spectre des possibilités d'accompagnement, du point de vue du professionnel

En bref, les constats :

- Le nombre de structures proposant de l'accès aux droits est conséquent
- L'accès aux droits est très souvent une activité parmi d'autres, qui représente en moyenne moins de la moitié de l'activité
- Les conditions et la clarté des accueils et accompagnements proposés mérite en revanche un travail de clarification
- L'ouverture de la France Services est saluée, avec une attente forte de partenariat avec les structures existantes

Les enjeux et perspectives

- Augmentation des demandes donc des besoins de moyens (notamment humains) supplémentaires
- Nature des partenariats avec les opérateurs à préciser pour ne pas avoir l'impression de « faire à leur place »
- Savoir « qui fait quoi » pour pouvoir accompagner et orienter les usagers au mieux

Face à ces constats et enjeux différentes actions ont été mises en place sur le territoire dans le cadre du plan développement des usages du numérique

2.2 Une stratégie territoriale à consolider !

Développer les compétences numériques de chaque habitant afin qu'il puisse exercer pleinement sa citoyenneté dans les quartiers en politique de la ville.

Dans le cadre de sa compétence politique de la ville et de son Contrat de ville, Grand Chambéry mène depuis 2014 un plan d'actions sur différentes thématiques dont « l'accès aux droits via l'outil numérique ».

Ce plan vise différents objectifs :
- la montée en compétences des publics et des professionnels,
- la structuration des acteurs de la médiation numérique sur les territoires,
- la mise en réseau des acteurs sociaux et de la médiation numérique.

Depuis 2016 différentes actions ont pu être mises en place :
- création d'une charte de l'aidant,
- co-construction d'une cartographie des lieux numériques au niveau départemental avec une entrée spécifique d'accompagnement aux démarches administratives,

- définition d'un plan de formation pour les accompagnants,
- définition d'un plan de formation « socle de base de culture numérique » pour les habitants/usagers/bénéficiaires.

En s'appuyant sur un réseau d'acteurs déjà existant (sociaux, numérique et institutionnels), il est possible aujourd'hui de repérer les habitants des quartiers en politique de la ville qui rencontrent des difficultés et de les accompagner vers un usage autonome des savoirs de base numériques pour exercer leur citoyenneté.

2.2.1 Le déploiement des pass numériques

2.2.1.1 Le contexte

En 2019 La Mission société numérique (Agence nationale pour le numérique) a lancé un appel à projets national de déploiement des pass numériques afin de garantir et de favoriser l'accès au numérique des publics vulnérables.
Ce dispositif donne aux personnes vulnérables le droit d'accéder (dans des lieux préalablement qualifiés) à des services d'accompagnement numérique avec une prise en charge totale.

Le déploiement des pass numériques dans les QPV/QVA de Grand Chambéry a donc eu pour ambition de :
- répondre à la formation/montée en compétences des lieux de médiation numérique,
- répondre à la formation des habitants/usagers/bénéficiaires,
- légitimer le rôle de coordination de Grand Chambéry.

Cette démarche de déploiement des pass a été fortement accompagnée par le Hub sur :
- L'articulation entre Grand Chambéry et le Département sur le déploiement.
- Des temps de construction de réseau territorialisé.
- Des temps de travail pour la structuration du réseau des médiateurs numériques autour des pass numériques.
- Des formations pour les aidants numériques (ex : « et si j'accompagnais »).
- Des temps d'échanges sur les territoires, ex : journée inclusion numérique en janvier 2020 et la semaine des médiateurs numériques en décembre 2020.

Une évaluation qualitative du déploiement des pass ayant été réalisée pour l'ANCT- Société numérique, il est proposé de reprendre la trame du bilan transmis. Ce bilan ayant porté sur la partie 2020-2021, les données sont donc ici mises à jour au 30 juin 2023.

2.2.1.2 Le bilan 2020-2023

Lors de la période 750 chéquiers ont été achetés :
2020 et 2021 : 200
2022 : 250
2023 300

Initialement prévu jusqu'en mai 2022, le marché a été prolongé au 31 mars 2023 afin d'utiliser les avoirs des années 2020 et 2022. Le déploiement n'ayant pas été optimal dans le contexte de crise sanitaire et divers confinement une 3ème commande a pu être réalisée pour l'année 2023.

LES RESULTATS FIXES A LA GENESE DU PROJET ONT-ILS ÉTÉ ATTEINTS ?

➘ Au sein de la collectivité

Le réseau de structures de médiation numérique est-il mieux identifié en aval du déploiement des Pass numériques qu'en amont?

Sur le territoire de Grand Chambéry, le réseau des lieux de médiation numérique est identifié dans le cadre de l'animation d'une cartographie départementale réalisée par Agate (Agence Alpine des territoires) : https://mednum73.fr/?ActeursMednum
Ces structures sont d'ailleurs présentes dans les différents groupes de travail de Chambéry sur la médiation numérique dont le groupe « réseau » accès aux droits et numérique.

La réponse à l'appel à projets des pass numériques a été travaillée avec les lieux de médiation numériques présents. Leur labélisation #APTIC a été d'ailleurs rapide. De nouveaux lieux ont ensuite été labellisés et ont rejoint le réseau.

Quelles ressources internes ou externes ont-dû être mobilisées pour parvenir à ces résultats ? Cette mobilisation est-elle proportionnelle aux résultats atteints ?

Le groupe réunissant les acteurs sociaux (prescripteurs) et les lieux de médiation numérique existait déjà, malheureusement, le déploiement des pass a été lancé en plein confinement.

De nombreuses réunions par territoire et en visioconférence ont été organisées, mais le distanciel n'a pas facilité les échanges informels et l'information au sein des équipes des centres sociaux du Département a été très perturbée. Au vu du contexte l'urgence n'était pas d'identifier les habitants ayant besoin de formation numérique. A quelques mois d'écart les mêmes réunions ont dû être réorganisées pour le passage d'information.

Dans ce contexte, une connaissance précise des lieux ouverts et leurs conditions d'accès a nécessité un travail fin et permanent.

Afin de faciliter les liens entre prescripteurs et lieux labellisés, plusieurs temps de travail ont été dédiés à la création d'une fiche de suivi permettant d'identifier le prescripteur et la formation réalisée.

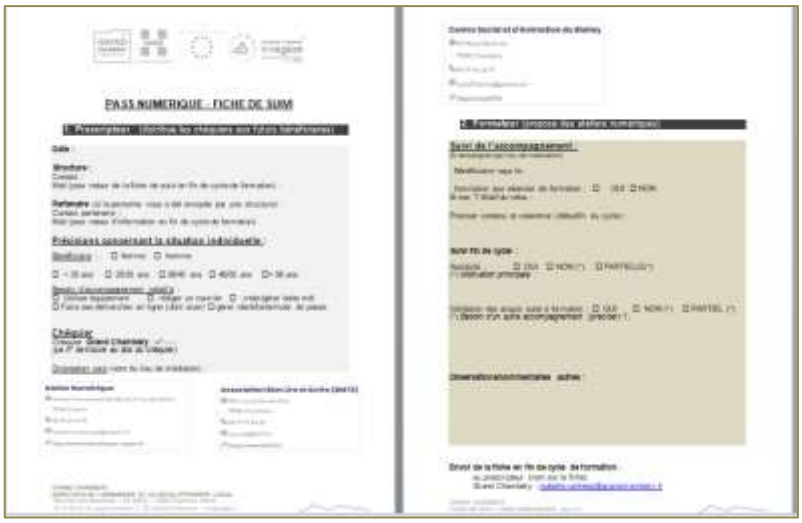
Au niveau des prescripteurs, beaucoup de RDV ont eu lieu avec des potentiels candidats (MLJ, Bailleur social, Maison des familles etc.) afin de leur présenter le dispositif et les bénéfices pour leurs « usagers » mais le contexte de crise sanitaire comme pour les travailleurs sociaux a fait apparaitre des besoins plus urgents que la montée en compétences numériques.
Un projet a été tenté avec la Direction de l'école du Biollay. Le directeur, à la fin du 1er confinement, a réalisé une enquête fine auprès des parents sur leur équipement et leurs usages numériques, « L'école à la maison » ayant révélée des situations familiales très complexes avec souvent uniquement un smartphone pour une fratrie allant de la maternelle au lycée.

En parallèle un travail a été réalisé avec le CSAB pour prêter du matériel informatique aux familles pas ou peu équipées.

Le Pôle famille du CSAB a contacté plus d'une trentaine de parents identifiés par le directeur de l'école du Biollay pour leur proposer des pass numériques, mais dans la grande majorité des cas les gens ne

sont pas venus au RDV proposé. Beaucoup s'organisaient autrement avec leur famille ou voisin lors de besoins dans leurs démarches administratives en ligne, pour d'autres, l'urgence était passée et l'autonomie numérique n'était plus une priorité.
Bilan : beaucoup de temps et d'énergie dépensés par l'équipe du centre social pour peu de parents mobilisés ou mobilisables dans ce déploiement des pass numériques.

Toujours dans le cadre des prescripteurs, un protocole de convention de mandat a dû être organisé au sein de Grand Chambéry. Peu habitué à ce type de dispositif, de nombreux échanges ont été nécessaires avec les Services juridiques, finances et marchés publics, la Direction générale et le Trésor public : un temps administratif dédié qui aura été long et complexe.



La propriété des pass et la présence des chéquiers dans le service Politique de la ville a également été sujet à de nombreux débats. Afin de sécuriser la distribution commanditaire/prescripteurs un tableau de suivi a dû être créé pour les distributeurs permettant de retracer le circuit réalisé par chaque chéquier pour finalement pouvoir l'identifier une fois scanné sur la plateforme #Aptic.
Dans ce cadre, la totalité des chéquiers ont dû être renommés, la prestation d'Aptic ne le permettant pas. Un long travail de renumérotation et de réidentification des chèques a été nécessaire.

Les données exportables des pass scannés de la matrice #Aptic n'étant pas suffisant, un second tableau de suivi a donc été créé et le pointage des chèques réalisés manuellement. Ce pointage est long et fastidieux mais restait la seule solution pour sécuriser le circuit des pass numériques.

Le déploiement des pass numériques a nécessité une mobilisation importante à la fois en interne mais aussi pour certains acteurs pour le nombre de chéquiers réellement distribués et scannés. Avec un recul à juin 2023, le bilan est beaucoup plus positif et le déploiement des pass numériques est plus fluide (2307 pass scannés).

Grand Chambéry a également lancé une communication plus ciblée dans les quartiers en politique de la ville (affiche et flyer distribués directement dans les boites aux lettres des habitants).

➘ Auprès des bénéficiaires

Quel est le profil des bénéficiaires du Pass numérique, en termes socio- démographiques mais également en termes d'usages du numérique ?

Le public cible : habitant majeur d'un quartier en Politique de la ville.

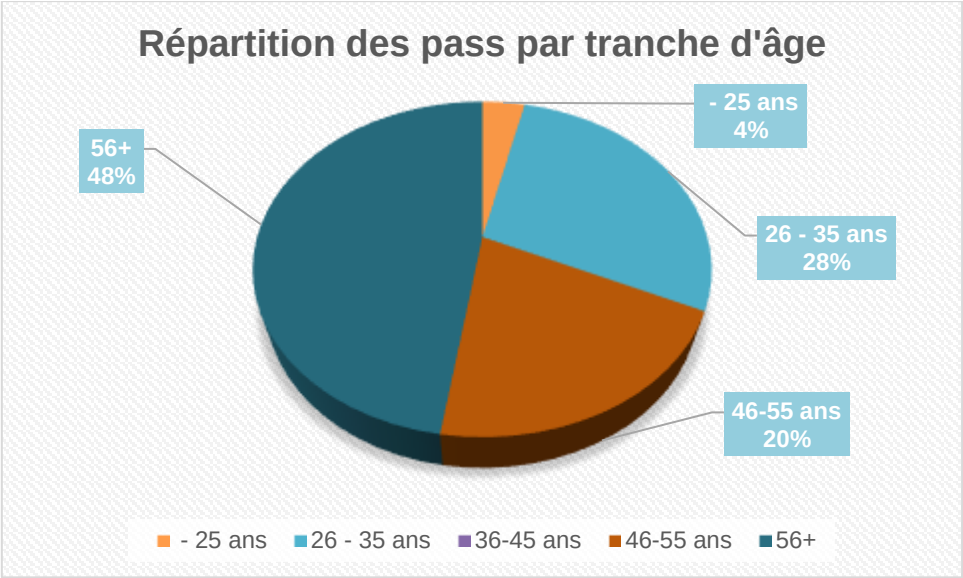
Chambéry : Les Hauts-de-Chambéry, Bellevue, Le Biollay, Chantemerle, Le Piochet, La Cassine et Le Mas Barral
Barby : Le Clos Gaillard et Les Epinettes
Cognin : La Forgerie et La Poterie
La Ravoire : Le Val Fleuri, Féjaz et une partie des Epinettes
Jacob-Bellecombette : Le Corbelet
Saint-Alban-Leysse : Les Tournelles
La Motte- Servolex : Les Chantres
Saint-Baldoph : L'Espinier et Le Pré Rond
Barberaz : La Galerie de Chartreuse

Au début du déploiement, les lieux de médiation numérique ont pu utiliser un chéquier entamé et laissé par un apprenant en fin de formation. Un rappel a été fait auprès des structures sur l'individualisation d'un chéquier : un chéquier = une personne.

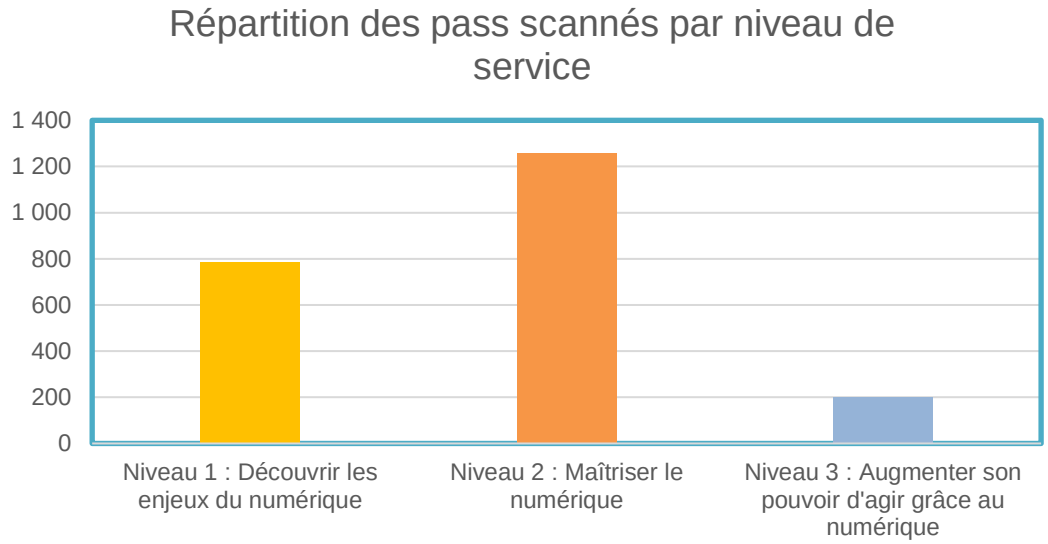
La grande majorité des bénéficiaires habitent un quartier en politique de la ville de Grand Chambéry. Grâce aux fiches de suivi mise en place entre prescripteur et lieu de médiation numérique, nous savons que 72 %des personnes accompagnées sont des femmes et plus de 45% des personnes accompagnées ont 56 ans et +.

Dans plus de 95% des cas, les personnes accompagnées n'avaient jamais fréquenté les lieux de médiation numériques où ils ont été formés.

	2020-2021	2022	Mi 2023	TOTAL FEDER
accompagnement FE	421	939	416	1776
accompagnement ho	136	297	98	531
Total	**557**	**1236**	**514**	**2307**
accompagnement - 25 ans	20	31	20	71
26 - 35 ans	158	93	55	306
36-45 ans		322	56	378
46-55 ans	114	290	115	519
56+	265	500	268	1033
fe	55	104	28	187
ho	19	40	13	72
Total	74	144	41	259



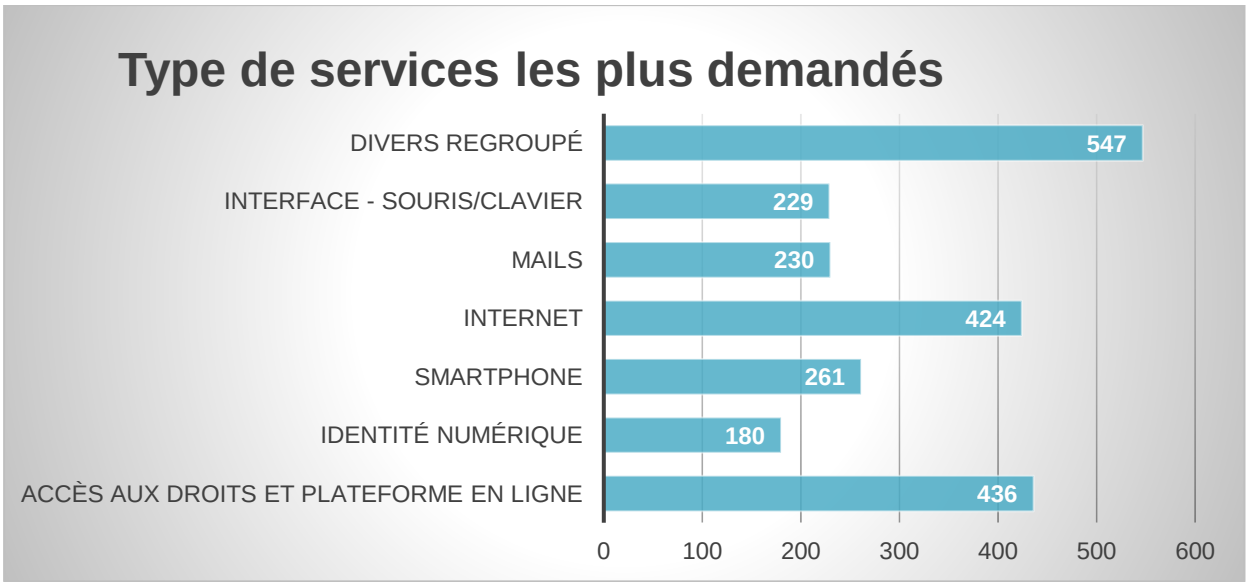
Quelles formations ont été les plus suivies ? Les bénéficiaires sont-ils satisfaits de l'accompagnement ?



Niveau 1 : Découvrir les enjeux du numérique	34,99%
Niveau 2 : Maîtriser le numérique	56,02%
Niveau 3 : Augmenter son pouvoir d'agir grâce au numérique	8,98%

La typologie de services :

- Smartphone
- Internet : envoyer, recevoir, gérer ses mails
- Internet : fonctionnement et outils de navigation
- Les conduites à risques et les bons usages du numérique
- Plateforme Ameli.fr : la sécurité sociale en ligne
- Déclarer ses revenus en ligne
- Gérer ses droits et allocations
- Gérer son abonnement et facture d'électricité/gaz.



Le retour d'évaluation des apprenants n'a pas été généralisé.

Les impacts perçus sont ceux réalisés par certains lieux de médiation numérique dans les fiches de suivi.

Sur un échantillon d'une 30 aine de personnes toute venues parce qu'elles souhaitaient gérer leurs démarches administratives de manière autonome :
- 11 personnes ont acquis suffisamment de compétences pour devenir plus autonomes dans leurs usages du numériques,
- 6 personnes ont partiellement acquis de nouvelles compétences mais les bases devront être revues.
- 1 personne semble ne pas avoir acquis de compétence supplémentaires, les blocages étant trop nombreux (faible maitrise du français oral/écrit).

➘ Auprès des structures de médiation numérique

Les structures labellisées constatent-elles un avant et un après Pass numérique ? En termes d'accueil du public (diversification du public, rationalisation de l'offre (sur la base du référentiel APTIC) et d'apports financiers ?

Les 4 structures labellisées ayant « encaissé des chèques sur la période » reconnaissent une évolution « avant/après ».
Ces 4 structures ayant un statut et des missions très différentes (une centre social, une association d'accompagnement de la maitrise des savoirs de base, un CCAS et un lieu dédié à la médiation numérique) ont des attendus différents de ce dispositif. Une généralisation gommerait ces différences, nous vous proposons donc des extraits de leurs formulations d'évaluation.

De manière générale, 3 lieux sur 4 reconnaissent un **avant/après significatif** :

Blé : « *la labellisation APTIC a permis une meilleure visibilité des prestations numériques de l'association et un renforcement des liens avec nos partenaires, financeurs et prescripteurs, notamment Grand Chambéry, Pôle Emploi et le CPAS.* »

Atelier numérique de Cognin : « *Le bilan pour l'instant est que nous avons touché quelques personnes qui ne fréquentaient pas l'espace et qui avaient de réels freins à l'accès au numérique sur ordinateur et aux démarches administratives* ».

En revanche pour le CSAB « *Il n'y a pas eu de changements significatifs par rapport à la labellisation. Cependant on peut noter un renforcement avec certains partenaires, notamment Pole emploi qui nous*

sollicite plus activement qu'auparavant et des assistantes sociales d'autres secteurs que le réseau habituel ».

Concernant la **diversification des publics** :

CSAB : « *La majeure partie du public accompagné sont des femmes célibataires avec deux grands profils les 60/70 ans et les familles monoparentales. Très peu d'hommes ».*
« Nous avons eu quelques envois par pôle emploi de personnes qui ne résident pas sur notre territoire d'intervention habituel. Mais le profil du public envoyé reste le même, c'est-à-dire des familles monoparentales ».

Ces retours du CSAB correspondent tout à fait la typologie du quartier du Biollay :
- une population vieillissante et féminine,
- un nombre de familles monoparentales augmentant chaque année.

Pour Cognin, la diversification se fait sur un public en situation d'insertion et à la recherche d'emploi, mais aussi habitant un quartier en politique de la ville, publics très peu représentés dans les ateliers numériques classiques menés par la structure.

Concernant l'**optimisation des formations réalisées** :

Atelier numérique de Cognin : « *Oui au début du déploiement, maintenant le diagnostic se fait sur des temps de permanence tout public. Certaines demandes sont traitées en petits groupes et en fonction des contraintes des publics pour répondre le plus rapidement aux demandes* ».

Blé avait *« programmé une session les lundis soir de 17h à 19h15, pour les personnes qui travaillent et éventuellement pour les mères de famille qui gardent leurs enfants en journée. Mais nous n'avons réalisé qu'une seule session en soirée. Les autres ont dû être annulées faute de candidats* ».

Concernant **l'apport financier** :

Blé : « *Non pas encore : pour réaliser une petite marge après rémunération de la formatrice, il faudrait 6 candidats inscrits sur les 10 séances proposées, ce qui n'a pas encore été le cas général.*
Cependant, sur les 2 dernières sessions d'avril et mai 2022, ces conditions ont pu être approchées grâce à une présélection de candidats par Pôle Emploi avec la passation de tests PIX et une orientation vers les ateliers Pass numérique de BLÉ ».

Atelier numérique de Cognin : « *Oui par rapport aux tarifs encaissés lors des initiations classiques, la rémunération des heures pass numériques est beaucoup plus importante (cependant nous n'avons pas encore pu réaliser beaucoup d'heures pass numériques)* ».

CSAB : « *Les chèques APTIC ne couvrent pas les frais engagés dans le projet (préparation des ateliers, les ateliers, la charge administrative qui reste lourde à savoir scanner chaque chèque par item + fiche de suivi pour chaque individu). En revanche, ils viennent soutenir le projet, ce qui reste positif* ».

Les structures labellisées sont-elles satisfaites de ce dispositif ?

Les structures labellisées sont en général satisfaites de ce dispositif :

Blé « *Le démarrage du dispositif a été un peu lent mais l'action s'est bien mise en place ensuite progressivement, avec une bonne participation et la coordination des différents prescripteurs*. »

CSAB « *Nous sommes plutôt satisfaits de cette labellisation qui nous permet de maintenir les services que nous proposons aux publics et de nous rendre plus visible auprès de nos partenaires.*
Néanmoins cela demande un temps administratif supplémentaire à la personne en charge des ateliers ».

Atelier numérique de Cognin « *A ce jour, je pense que c'est un dispositif qui est peu connu des cibles* ».

QUELLES EXTERNALITÉS AU DÉPLOIEMENT DU PASS NUMÉRIQUE ONT ÉTÉ CONSTATÉES ? (IMPACTS INTERMÉDIAIRES)

➘ Au sein de la collectivité

Quels sont les impacts du déploiement du Pass numérique sur la structuration du réseau d'inclusion numérique territorial ? Des collaborations nouvelles ont-elles été initiées (notamment au sein des services de votre collectivité ou avec le Hub territorial pour un numérique inclusif) ?

Depuis 2016, Grand Chambéry dans le cadre de la politique de la ville coordonne et anime un groupe « accès aux droits et numérique ». Les objectifs de ce groupe sont :

- co-construire un parcours numérique des habitants allant de la détection des besoins jusqu'à la formation,
- mettre en réseau différents acteurs qui interviennent dans l'accompagnement des habitants (se réunit 2 à 3 fois par an).

Dans ce groupe, sont présents les travailleurs sociaux du Département, les CCAS de la Ville de Chambéry et de La Ravoire, un FJT et une résidence sociale, des régies de quartier, le centre ressources savoirs de base), des centres sociaux, les lieux de médiation numériques, les associations accompagnant les habitants dans leurs démarches administratives ainsi que les institutions comme la CAF, Pole emploi, La DGFIP, la Préfecture, la CPAM et la CARSAT.
Lorsque les sujets s'y prêtent les services population et proximité de Grand Chambéry et Ville de Chambéry sont invités.
La présence du Hub HINAURA est renforcée par le partenariat fort Grand Chambéry et Agate (Agence alpine des territoires).

La réponse à l'appel à projet des pass numériques a été discutée en amont dans ce groupe !

Le déploiement des pass numériques est un dispositif régulièrement évalué dans ce groupe et a fait l'objet de groupe de travail plus restreint, il en est un projet « phare ».

Quel est le rôle du Pass numérique dans la mise en œuvre d'autres dispositifs d'inclusion numérique ? Diriez-vous que le Pass numérique a permis de mettre en lumière le sujet de l'inclusion numérique au sein de votre collectivité ?

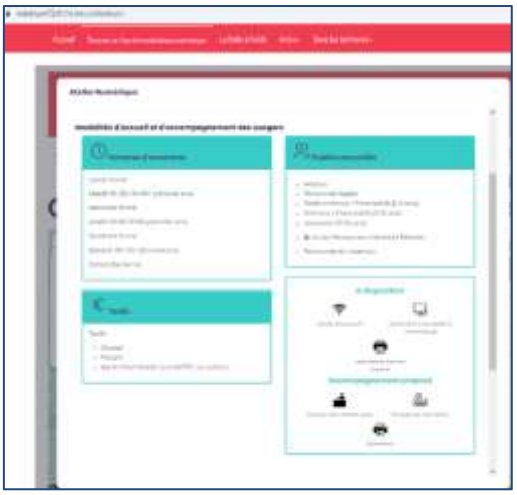
Aujourd'hui dans nos territoires, le déploiement des pass numériques est impacté par l'arrivée des CNFS (conseillers numériques France service). Vu par certains acteurs comme une « sur-couche » voir une concurrence avec les lieux de médiation numérique, l'articulation de ces deux dispositifs n'est pas toujours très fluide. Un travail autour de cette complémentarité est en cours. Ainsi les CNFS peuvent avoir des missions différentes selon la structure employeuse :

- proposer des services éligibles au paiement par le Pass Numérique,
- distribuer et prescrire des Pass Numériques aux publics rencontrés dans le cadre de leur activité,
- participer à l'identification de nouveaux lieux acceptant les Pass Numériques en lien avec les commanditaires de Pass numériques et les Hubs territoriaux pour un numérique inclusif.

Le Pass numérique a permis de mettre en lumière le sujet de l'inclusion numérique au sein de Grand Chambéry mais reste à ce jour concentré dans les quartiers en politique de la ville.
Nous travaillons encore à ce jour sur le lien avec les structures d'insertion et emploi.

Quelles ressources internes ou externes ont-dû être mobilisées pour parvenir à ces résultats ? Cette mobilisation est-elle proportionnelle aux résultats atteints ?

Grand Chambéry a sollicité Agate (Agence alpine des territoires) pour accompagner ce déploiement et participer à l'animation des temps de travail. La mobilisation se poursuit mais il est trop encore tôt pour parler d'impacts visibles au sein de Grand Chambéry.



➘ Auprès des structures de médiation numériques et des autres partenaires (distributeurs et prescripteurs)

Quel est l'impact du Pass numérique sur la lisibilité de l'offre de médiation numérique sur le territoire ? Une rationalisation de l'offre de service a-t-elle été constatée ? A-t-elle engendré des bénéfices ?

L'arrivée des pass numériques est venue compléter une offre de médiation numérique déjà existante. Certains lieux ont fait le choix de proposer un accompagnement spécifique individuel ou collectif propre aux possesseurs de chéquiers. Dans d'autres lieux il a permis de construire une offre numérique à la fois pour les possesseurs mais aussi pour les autres publics accompagnés.

Quels sont les impacts du déploiement du Pass numérique sur l'interconnaissance des acteurs entre eux ? Des liens durables sont-ils nés dans le cadre de ce projet ? Concrètement, d'autres projets ont-ils pu être pensé/ seront pensés sur le modèle du Pass numérique ? Une cartographie a-t-elle été conçue pour faciliter l'identification de chaque acteur ?

Le pass numérique et le contexte sanitaire dans lequel le déploiement a été lancé a nécessité de nombreuses réunions territorialisées, l'interconnaissance a dû être renforcée mais dans des groupes de travail qui existaient déjà (ex : Fabrique du numérique sur les Hauts de Chambéry ou le groupe territorial « accès aux droits » porté par le centre social du Biollay).
Comme précisé précédemment, nous avons travaillé sur une cartographie des lieux de médiation numérique et il est bien précisé sur la fiche du lieu labellisé pass numérique : https://mednum73.fr/?ActeursMednum

Quels sont les impacts de la sensibilisation des distributeurs/prescripteurs de Pass numériques sur la politique locale d'inclusion numérique ? Sert-elle la réalisation d'autres projets ?

Le déploiement des pass se faisant à l'échelle de quartiers et le Contrat de ville étant propice à l'animation de nombreux réseaux, les acteurs du pass numérique se connaissaient déjà avant le déploiement.
Pour autant, nous pouvons citer l'exemple du partenariat Pole emploi/Blé. Pôle emploi (prescripteur de pass numériques pour Grand Chambéry) a identifié l'association Blé comme un lieu de formation numérique et un projet autour de PIX a été lancé par ces deux structures.

LE PROJET A-T-IL FAVORISE L'ELABORATION/ NOURRI LA POLITIQUE D'INCLUSION NUMERIQUE DU TERRITOIRE EN INSTAURANT UN CADRE PROPICE A L'ACTION ? (IMPACTS FINAUX)

Les besoins des citoyens en matière de formation sont-ils mieux identifiés ?

Un travail réalisé avec le Hub a permis de mettre une formation « Et si j'accompagnais » avec un volet dédié aux pass numériques : sensibiliser et former les professionnel·les de l'action sociale aux enjeux de l'accompagnement numérique et leur transmettre des outils, des ressources et des savoir-faire pour favoriser l'accès aux droits des publics les plus fragiles.

Des temps de travail par territoire ont également été proposés sur la base de cette formation pour mieux identifier les habitants/usagers pouvant bénéficier de pass numériques.

Le Pass numérique a-t-il permis une fidélisation du public accompagné ?

Nous n'avons pas assez de recul à ce jour sur une fidélisation du public accompagné, mais c'est un objectif du déploiement, le pass n'étant qu'une 1ère étape dans la montée en compétence des habitants.

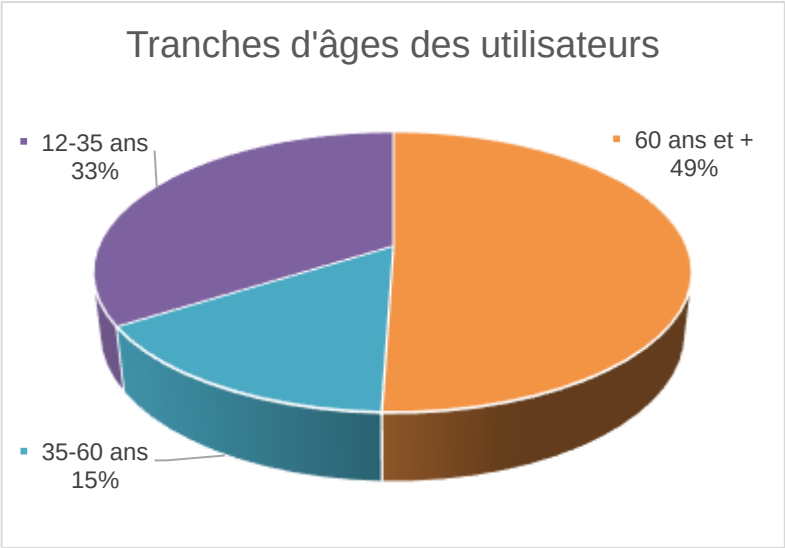
2.2.2 Mise à disposition de matériel informatique et connexion internet

En complémentarité au déploiement des pass numériques vers des lieux existants, Grand Chambéry a souhaité mettre à disposition du matériel informatique dans le cadre des permanences et ateliers numériques des conseillers numériques de Grand Chambéry (CNFS). Ainsi les habitants n'ayant pas de matériel informatique ont pu bénéficier de prêt de tablettes et ordinateurs portables. Dans certaines permanences, le matériel était utilisé en totale autonomie par les habitants.

8 ordinateurs et 8 tablettes avec connexion internet ont donc été proposés sur différents sites prioritairement en QPV.

De septembre 2021 à juin 2023, le matériel a été mis à disposition pour plus de 700 personnes sous la forme de + de 70 ateliers et autant de permanences, soit près de 150 temps d'accès à du matériel pour les habitants.

Le public bénéficiaire est pour moitié des habitants à la retraite.



+ de 700 personnes ont pu bénéficier de matériel informatique et d'une connexion internet
140 ateliers et permanences réalisés grâce au matériel mis à disposition

2.2.3 Formation des professionnels

Dans le cadre du groupe accès aux droits des temps de formation ont été proposés aux professionnels. IL s'agit au-delà de la montée en compétences sur des problématiques spécifiques, c'est surtout l'occasion de se connaitre et de se reconnaitre entre acteurs du territoire.
IL s'agit régulièrement de formation entre pairs ou de partenaires qui souhaitent présenter des dispositifs spécifiques avec par exemple une formation dédiée à mon espace santé en partenariat avec l'ARS.
2 formations ont également été proposées aux membres du groupe :

- ESJA : « Et si j'accompagnais » postures de l'aidant numérique
- Illettrisme et illectronisme

2.2.3.1 ESIJA : et si j'accompagnais

Face à la généralisation de la dématérialisation, les professionnel·les de l'accompagnement sont amenés à multiplier l'accompagnement numérique de leur public. Cette formation vise à outiller les professionnel·les, en leur permettant de découvrir des ressources, des outils et des modalités d'accompagnement.

Objectifs de la formation

- Cerner les différentes stratégies d'accompagnement possibles
- Savoir quelle stratégie adopter en fonction d'une situation et de son contexte professionnel

Compétences visées

- Accompagner à la construction d'une identité numérique stratégique
- Accompagner à l'utilisation d'une messagerie en ligne
- Aider à la configuration et au paramétrage d'une messagerie en ligne
- Accompagner à l'utilisation des réseaux sociaux personnels et professionnels
- Aider à la configuration et au paramétrage des réseaux sociaux personnels et professionnels
- Accompagner à protéger la vie privée et les données personnelles
- Accompagner à sécuriser l'environnement numérique
- Accompagner à résoudre des problèmes de connexion et d'authentification
- Savoir diagnostiquer les besoins d'accompagnement de son public
- Savoir faire preuve de responsabilité et de confidentialité vis-à-vis des données personnelles
- Savoir orienter son public vers des professionnels de la médiation numérique

Organisation de la formation

Déroulé du parcours

- ÉVALUATION DES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES EN LIGNE VIA PIX

Pix est le service public en ligne pour évaluer, développer et certifier ses compétences numériques. Cette version de PIX est une version allégée permettant de mesurer le premier niveau des compétences numériques d'un.e aidant.e, nécessaire pour le bon déroulement du parcours de formation.

- ATELIER PRÉSENTIEL 1 : découvrir les enjeux de l'accompagnement numérique
  - Faire le point sur les usages numériques des publics
  - Savoir orienter son public vers le bon interlocuteur ou la bonne interlocutrice.
  - Discussion illustrée autour des enjeux de l'accompagnement du public et de l'inclusion numérique
  - Découvrir la plateforme de formation en ligne 360 Learning

- LES MODULES EN LIGNE : identité numérique : comment accompagner mon public à mieux gérer les bases de son identité numérique ?
  - L'email : comment aider mon public développer les bonnes pratiques dans la gestion des emails ?
  - France Connect : pourquoi et comment encourager l'utilisation de ce mode d'authentification ?
  - Premier pas pour une démarche en ligne : comment aider mon public à réussir une saisie de formulaire en ligne ?

- ATELIER PRÉSENTIEL 2 : passer à l'action et accompagner son public
  - Faire le point sur l'expérience en ligne
  - Expérimenter l'utilisation des fiches tangibles
  - Identifier les ressources sur mon territoire
  - Découvrir des ressources pour aller plus loin

Ressources mobilisées

- 1 accès à un parcours PIX sur mesure
- 1 accès à la plateforme et aux modules 360 LEARNING
- 14 supports tangibles pour faciliter l'explication des notions - version papier et numérique - en licence Creative Commons NC BY SA, permettant l'exploitation, la réutilisation et la modification.

Les 2 ateliers en présentiel ont eu lieu le 16 juin et 02 juillet.
Une dizaine de professionnels du territoire ont participé à cette formation.

Les structures représentées : foyer de jeunes travailleurs, CPAM, CCAS de Chambéry, Ville de La Ravoire, Médiathèque de Cognin, Centres sociaux du Département, un Espace de vie sociale, service social de la CARSAT.

Evaluation de la formation (11 et 13 participants)

L'auto évaluation en distantiel a suscité quelques difficultés à la fois techniques (problème de pare-feu pour les travailleurs sociaux du Département qui n'ont pas pu réaliser le test PIX pendant leurs heures de travail et à la fois d'usages (professionnels ayant une maitrise relative des outils numériques).
De manière générale le test PIX a été une belle découverte pour l'ensemble des participants.

Les 2 ateliers en présentiel ont été très appréciés :

- Bonne formatrice, accessible
- Activités diversifiées (apport de connaissances et travail de groupe)
- Contenus intéressants qui font réfléchir
- Echanges avec les autres participants
- Des supports réutilisables

Les modules en ligne ont en revanche été moins utilisés par les participants :
- Manque de temps
- Pas visionable sur le lieu de travail
- Pas d'appétence pour la formation en ligne

A la fin de formation, encore quelques problématiques à lever :
- ne voient pas comment appliquer et partager les contenus de cette formation dans leurs structures (l'idéal serait que tout le monde soit formé),
- considèrent que le rôle de travailleur social n'est pas de remplir des dossiers sur internet.

Globalement, les participants de cette forme sont très satisfaits.

2.2.3.2 Illettrisme et illectronisme

En partenariat avec le CRSB (centre ressources savoirs de base) une formation « mieux accompagner les personnes en situation d'illettrisme et d'illectronisme » s'est déroulée sur 4 jours de mars à mai 2023 afin d'outiller travailleurs sociaux et conseillers numériques dans leur prise en charge des publics en difficulté avec la maitrise des savoirs de base.

11 professionnels se sont inscrits à cette formation.

En s'appuyant sur des situations vécues et des témoignages de personnes concernées, cette formation propose de réfléchir, de prendre du recul sur les modalités d'accompagnement de façon à favoriser la prise en considération des personnes en situation d'illettrisme et d'illectronisme.

Objectifs

- Mieux appréhender l'illettrisme et l'illectronisme pour adapter sa pratique professionnelle aux attentes des personnes et aux enjeux des accompagnants socio-professionnels
- Développer des aptitudes, des attitudes adaptées pour les personnes en situation d'illettrisme, d'illectronisme
- Penser l'accompagnement des personnes en décloisonnant les pratiques professionnelles
- Partager et mieux comprendre les différentes pratiques d'accompagnement social sur un territoire

Programme

1ère journée : les spécificités « Illettrisme » et « Illectronisme »
Adapter sa pratique professionnelle pour mieux prendre en compte les publics en situation d'illettrisme et d'illectronisme

2ème matinée
Adapter ses outils pour mieux prendre en compte les publics en situation d'illettrisme et d'illectronisme

3ème matinée
Retour sur expérience et échanges de pratiques
A partir d'une grille de recueil d'informations et de pistes d'accompagnement spécifiquement en lien avec les profils étudiés

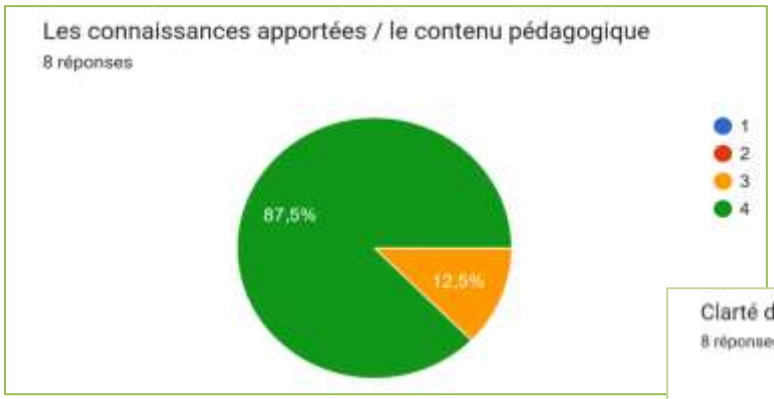
Mode d'animation

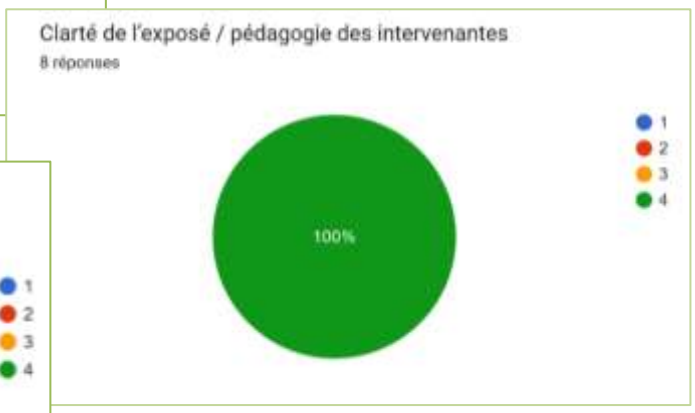
A partir d'un scénario pédagogique mutualisé :

- conçu sur base de témoignages de personnes en situation d'illettrisme et/ou d'illectronisme
- enrichi au fur et à mesure des expériences des participants
- alternant apport théorique et mise en situation issues des pratiques professionnelles

Evaluation

Légende : 1 = insatisfaisant ..... 4 = très satisfaisant





Ce que les participants ont apprécié :

- La façon d'animer
- La simplicité et la fluidité des échanges - la convivialité des formatrices
- L'alternance de présentation et de travaux de groupe
- L'ensemble, l'organisation, les intervenantes, les supports pédagogiques, le groupe
- L'ambiance de travail bienveillante
- L'approche liée aux problématiques de terrain
- Les échanges, les supports, les outils et l'animation

- Clarification des notions de base (Alpha, Illettrisme...) le travail de groupe et les expériences pratiques que chacun a pu apporter.

Ce qu'ils ont moins apprécié :

- Les dates et lieux changeants
- Je n'ai pas pu participer à toute la formation
- Que les personnes inscrites n'aient pas pu participer à l'ensemble des séances

Si une suite était possible, j'aimerais échanger sur…

- Comment construire un atelier numérique avec des personnes en situation d'illettrisme
- Un travail inter partenarial
- L'analphabétisme et le FLE
- Support de communication et formation pour ces publics
- Approfondir sur les documents FALQ présentation outil de communication outil de communication

2.2.4 Création d'un incubateur de projets numériques : le Transistor

Cette action spécifique portée par Agate fait l'objet d'un bilan propre.

3 Les principes horizontaux

L'ensemble des actions présentées se sont inscrites dans les principes horizontaux de l'Union européenne.

3.1 Développement durable

Avec le partenaire de l'opération collaborative :

- les supports pédagogiques ou de travail privilégiant les supports numériques plutôt que l'impression de copies papier ont été encouragés,
- la dématérialisation des documents (scan, espace collaboratif), pièces justificatives a été privilégiée.

L'ensemble de la capitalisation du projet du Transistor est en ligne :
https://transistor.agencealpine.io/?PagePrincipale

3.2 Egalité Femme / Homme

Dans la construction des actions et ce autant que possible, les créneaux de formation ont été définis afin de faciliter les temps de vie professionnelle et privée : pas de formation sur les temps de récupération des enfants à l'école par exemple ou vacances scolaires.

3.3 Lutte contre les discriminations et égalité des chances

Prise en compte transversale de ce principe dans le projet :

- Par le positionnement professionnel des intervenants, acteurs des territoires (vigilance en matière de propos qui pourraient être discriminants
- Par l'accès des locaux et/ou supports pédagogiques pour les personnes en situation de handicap.
- Par l'accès privilégié sur les actions de publics susceptibles d'être discriminés (de par leur âge, genre, lieu de résidence …) ou par des actions spécialement pensées pour les personnes les plus exposées à ces discriminations (accompagnements des savoirs de bases et des usages du numériques avec des ateliers informatiques et des ateliers numériques).

3.4 La communication

Dans sa communication « interne » auprès des élus de Grand Chambéry et des services de la collectivité et dans sa communication externe vis-à-vis des partenaires, des structures associatives du contrat de ville de Grand Chambéry et du grand public, les documents présentés ou remis relatifs au plan de développement des usages du numérique (web quartier) font figurer les logos officiels les logos « drapeau européen » et « l'Europe s'engage en Auvergne Rhône-Alpes avec le FEDER ».

Dans sa communication « externe » auprès des structures du territoire Agate s'est engagée à communiquer explicitement sur le financement du FEDER en apposant les logos « drapeau européen » et « l'Europe s'engage en Auvergne Rhône-Alpes avec le FEDER » sur l'ensemble de leurs documents.

Des affiches support de communication ont été apposées dans les lieux où se sont déroulés les projets.

Sur le site internet « web quartier », une page spécifique « FEDER » a été créée et les logos officiels « drapeau européen » et « l'Europe s'engage en Auvergne Rhône-Alpes avec le FEDER » apposés en page d'accueil sont visibles sans que l'internaute ait besoin de faire défiler la page.
http://www.web-quartier.fr/

Sur le site internet « Transistor », une communication spécifique du co-financement FEDER est précisée : https://transistor.agencealpine.io/?PagePrincipale

Pour plus de précisions sur les actions de communication menées, se référer au livrable dédié à la publicité FEDER.