



GONUM !

COORDINATION DES ACTEURS DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

6 avril 2023
Métropole du Grand-Nancy



**métropole
GrandNancy**

STRATÉGIE
DE PRÉVENTION ET
DE LUTTE CONTRE
LA PAUVRETÉ



Le 6 avril 2023, 70 représentants des acteurs de l'inclusion numérique et des acteurs institutionnels se sont réunis à la Métropole du Grand-Nancy, pour une demi-journée d'échanges et d'ateliers.

Ils ont été reçus par Chloé Blandin, 3e Vice-Présidente déléguée aux Solidarités et à la Santé à la Métropole du Grand-Nancy et Pierre-Yves Boiffin, Directeur de la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités, Préfecture de Meurthe-et-Moselle.

Cet évènement était animé par Stéphane Gonzalez, directeur de la Fabrique des possibles.

Revenons sur les temps fort de ce GoNum !

Table des matières

1 - Retour sur les actions menées en faveur de l'inclusion numérique sur la Métropole.....	3
A - Le plan pour l'inclusion numérique de la métropole.....	3
a. Proposer des solutions matérielles.....	4
b. Aller vers les publics.....	4
c. Améliorer la visibilité de l'offre.....	4
d. Animer le réseau d'acteurs.....	5
B - Les dispositifs de l'État.....	5
a. Les conseillers numériques.....	5
b. Autres dispositifs.....	6
c. Perspectives.....	7
C - HubEst.....	7
2 - Compte rendus des ateliers.....	9
A - Quelle coordination des acteurs pour l'inclusion numérique (interconnaissance, maillage, dynamique de réseau...) ?.....	9
B - Quels financements pour l'inclusion numérique ?.....	10
C - Comment amener les personnes vers l'autonomie numérique ?.....	11
D - Comment mesurer l'impact (et les effets indirects) de nos actions d'inclusion numérique ?.....	12
E - Comment repérer et aller vers les publics les plus éloignés du numérique (réfractaires, en grande difficulté sociale...) ?.....	12
F - Quels sont les besoins des acteurs de l'inclusion numérique, et quelles difficultés ?.....	13
3 – Synthèse et perspectives.....	15

1 - Retour sur les actions menées en faveur de l'inclusion numérique sur la Métropole

A - Le plan pour l'inclusion numérique de la métropole

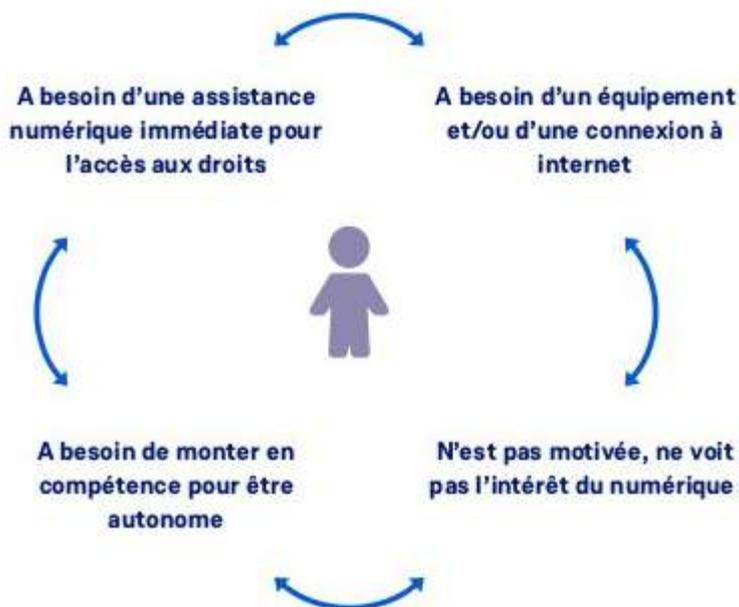
Le Plan Métropolitain d'Inclusion Numérique repose sur une contractualisation entre l'État et la Métropole du Grand-Nancy pour une déclinaison territoriale de la Stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté.

Trois thématiques sont retenues : alimentation saine et durable, freins à l'emploi et inclusion numérique.

La Métropole a pris la décision de s'appuyer sur des initiatives et porteurs de projet qualifiés et experts (communes, associations), dans une logique de coconstruction (groupes de travail), permettant de déployer rapidement des actions, à l'échelle métropolitaine, sur la base du volontariat.

Selon une étude INSEE (déc. 2022) : 27 500 personnes sont en situation d'illectronisme dans le Grand-Nancy, soit 12 % des 15 ans et plus.

Leurs besoins principaux sont les suivants :



Retour sur les actions qui ont été portées en 2022.

a. Proposer des solutions matérielles

Le chantier d'insertion Infosel récupère et collecte du matériel numérique, afin de le reconditionner et de le réparer, dans le but de le redistribuer. Il propose également une initiation au matériel fourni, et une maintenance. Le chantier d'insertion embauche 21 salariés en CDDI (contrat à durée déterminée d'insertion).

Les ordinateurs collectés sont donnés gratuitement à des familles, après prescription par un travailleur social (CCAS, MDS, SIAE). C'est Réciprocité qui accompagne à l'installation des ordinateurs chez les familles.

En 2022 :

- Environ 200 familles ont pu être équipées.
- Infosel participe à la mise en place une filière territoriale multi-acteurs : identifier les sources et convaincre les entreprises de faire des dons, mutualisation (exemple : banque de pièces détachées). C'est l'un des axes de travail du Pole Territorial de Coopération Économique porté par Képos SCIC.

b. Aller vers les publics

Le chantier d'insertion Réciprocité a recruté et formé 8 médiateurs pour de la médiation numérique. Ensemble, ils ont élaboré un questionnaire de diagnostic, et mis en place des déambulations dans l'espace public.

En lien avec la Fabrique des possibles, ils proposent également des accompagnements, de l'aide aux démarches en lignes au sein de la Fabrique des possibles (Vandœuvre), trois fois par semaine. Ils sont aussi intervenus auprès de la Cité Éducative du Plateau de Haye.

L'équipe de médiateurs accompagne à l'installation des ordinateurs reconditionnés par Infosel.

En 2022 :

- 2114 personnes ont été rencontrées (à Nancy, Saint-Max, Laxou, Maxéville et Vandœuvre),
- 204 questionnaires ont été complétés à la Cité Éducative, 124 familles souhaitant être recontactées, 51 familles déjà orientées.

c. Améliorer la visibilité de l'offre

AD2S a créé et met à jour un annuaire recensant les acteurs de l'inclusion numérique, sous la forme d'une cartographie interactive disponible sur :

www.accesauxdroits.org/index.php/outils/annuaire-de-l-inclusion-numerique

L'objectif étant de :

- renforcer la visibilité de l'offre en matière de médiation numérique sur le territoire,
- faciliter l'orientation des publics,
- favoriser la mise en réseau et les collaborations entre acteurs de l'inclusion numérique.

En 2022, la cartographie a été consultée 63 700 fois.

d. Animer le réseau d'acteurs

La Fabrique des possibles anime et coordonne le Plan Métropolitain pour l'Inclusion Numérique :

- Réunions de l'équipe-projet (6 en 2022).
- Organisation d'un GoNum annuel (23 juin 2022, 6 avril 2023).
- Conception d'une lettre d'information aux élus sociaux de la Métropole (avril 2022).
- Campagne de communication pour la collecte de matériel informatique (Infosel).

En 2022 :

- Co-animation de la rencontre départementale des Conseillers numériques organisée par la DDETS 54 (28 juin 2022).
- Appui au développement des actions en faveur de l'inclusion numérique de la Cité Éducatives (Plateau de Haye).
- Animation de groupes de travail sur l'assistance et l'autonomie numériques (février / mars 2022), et rédaction du rapport « Faire ensemble pour l'inclusion numérique ».
- Organisation de webinaires : les ENT de l'Education nationale (DRANE Nancy – Metz), Ameli et Mon Espace Santé (CPAM54).
- Séminaire « Parentalité et numérique » avec la DRANE Nancy – Metz.
- Mise à disposition de ressources.

B - Les dispositifs de l'État

Retour sur les différents dispositifs mis en place par l'État et déployés par la Direction de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DEETS) de la Préfecture de Meurthe-et-Moselle.

a. Les conseillers numériques

Les Conseillers numériques France Services (CNFS) accompagnent dans les démarches et vers l'autonomie numérique. On compte 55 postes validés dans le département, dont 17 intervenant sur le Grand-Nancy, et 12 implantés sur la métropole et intervenant sur un territoire plus large (incluant ou pas la Métropole).

Les missions des Conseillers numériques :

1. Développer l'autonomie
2. Enseigner les usages du numérique :
 - Créer une adresse mail.
 - Recherche sur internet.
 - Suivre la scolarité des enfants ...
 - Rendre autonome sur les Démarches administratives en ligne.

3 - Sensibiliser aux enjeux du numérique :

- Favoriser les usages citoyens et critiques.
- Vérifier les sources.
- Protéger ses données personnelles.
- Réseaux sociaux.

En 2020, 4000 CNFS ont été recrutés, dans le cadre du plan de relance (convention de 2 ans). En 2022, le financement de ces postes est intégré dans le budget de droit commun de l'État, et les structures porteuses de CNFS pourront bénéficier d'un nouveau conventionnement avec une aide dégressive sur 3 ans.

Informations et ressources :

- [Conseiller-numerique.gouv.fr](https://conseiller-numerique.gouv.fr), très complet :
 - > Informations détaillées
 - > Guides
 - > [Foire Aux Questions](#)
- Équipe support de l'ANCT : conseiller-numerique@anct.gouv.fr
- Banque des Territoires : Emmanuelle CHOUBAT, chargée de mission déploiement CNFS sur le Grand-Est, emmanuelle.choubat@caissedesdepots.fr

b. Autres dispositifs

Outils :

- Aidants Connect, application gratuite pour faciliter et sécuriser le travail des aidants numériques.
- Pass numériques.

Soutiens financiers (AMI) :

- Acquisition de matériels pour les acteurs de l'inclusion numérique (2022, clôturé).
- Tiers-Lieux labellisés (sur le Grand-Nancy : Fabrique des possibles, La Piscine / Les Petits débrouillards).
- Hubs pour un numérique inclusif (HubEst en région Grand-Est).

Au niveau territorial

- Le Plan Métropolitain d'Inclusion Numérique.
- Quelques actions, comme par exemple celle du CRIL 54.

c. Perspectives

Stratégie nationale pour l'inclusion numérique : rénovation en 2023 :

- Consultation des acteurs fin 2022.
- Réflexions sur (notamment) :
 - Mobiliser les institutions et les acteurs dans un effort partagé afin d'augmenter le nombre d'accompagnants au numérique (médiateurs, aidants).
 - Gouvernance locale => vers un mode partagé inter-institutionnel ?

Pour les CNFS :

- Parution prochaine d'un guide des cofinancements.
- Travail sur la coordination des CNFS, réelle plus-value sur les territoires là où elles existent
 - AMI Conseillers numériques coordinateurs : 30 Postes en France, aides financières sur la base de l'AMI 1.

C - HubEst

Le HubEst a pour objectif d'animer, fédérer, appuyer et accompagner le Grand-Est pour un numérique inclusif.

HubEst a été créé par la coordination de 4 structures : Emmaüs Connect, la Ligue de l'enseignement Grand-Est, le collectif POP et WeTechCare.

Les actions du HubEst :

- Recueil des besoins des acteurs de l'inclusion numérique.
- Lancement des programmes et développement des programmes.
- Diffusion des projets de HubEst et recherche de partenaires.
- Enrichissement et extension de nos actions d'accompagnement et d'outillage de la médiation numérique !

Comment contribuer au Hub ?

- Vous faire connaître !
- Répondre aux appels à candidature pour participer à leurs programmes, diffuser ces appels à candidature.
- Devenir partenaire en montant des projets communs.
- Devenir partenaire par voie de convention.

<https://hubest.fr/>



2 - Compte rendus des ateliers

A - Quelle coordination des acteurs pour l'inclusion numérique (interconnaissance, maillage, dynamique de réseau...) ?

Atelier animé par Aliénor Laurent (HubEst) et Charline Trouillet (AD2S)

Échelon local	
Constats	Préconisations
<ul style="list-style-type: none"> - besoins non couverts - chaîne d'orientation des publics floue et complexe - Manque de lisibilité par rapport à l'interdépendance des acteurs entre eux. Y-a-t-il trop d'acteurs ? - problème de communication 	<ul style="list-style-type: none"> - organiser des réunions de coordination par secteur et thématique territoriale. Ex : réunion de coordination autour du matériel reconditionné solidaire avec tous les acteurs locaux impliqués : les prescripteurs et la structure de reconditionnement. - A partir de ces réunions de coordination l'objectif sera de mettre en place des process de coordination connus et compris de toutes et tous. - simplifier l'écosystème en faisant que chaque acteur se spécialise
Échelon départemental	
Constats	Préconisations
<ul style="list-style-type: none"> - couverture territoriale inégale en termes de services et de process - les bassins de vie dépassent les frontières institutionnelles des collectivités 	<ul style="list-style-type: none"> - mieux savoir qui fait quoi ? (travailleurs sociaux, CNFS, agents France services...) - uniformiser et coordonner à l'échelle départementale
Échelon régional	
Constats	Préconisations
<ul style="list-style-type: none"> - manque d'identification des besoins à la fois des acteurs et des publics 	<ul style="list-style-type: none"> - mieux structurer la filière de la formation et de l'équipement - former toutes les personnes en contact avec le public au numérique - former les élus aux enjeux de l'inclusion numérique - impulser un investissement de la part des opérateurs publics et ouvreurs de droit dans l'inclusion numérique

B - Quels financements pour l'inclusion numérique ?

Atelier animé par Emmanuelle Choubat (Banque des territoires) et Jérôme Burtin (Réciprocité)

	Financeurs	Objet
Fonctionnement	Conférence des Financeurs (portage Conseil Départemental - cofinanceurs CARSAT-ARS)	Ateliers en faveur des seniors (ex: prise en main tablettes)
	Politique de la Ville (portage Préfecture - EPCI)	Etudes (fracture numérique) Ensemble projets QPV (senior, FLE...)
	Aides communales (ZRR)	Contrepartie financière pour intervention conseiller numérique
	Conseil Régional	Appels à projet, Appels à manifestation d'intérêt
	Fondations	Mécénat de compétences (animation ateliers)
	Banques	Financement ateliers aide à la clientèle (application, site...)
	Mutuelles (MAIF, Alliances, AG2R, MNH)	Activités en lien avec seniors ou les adhérents...
	DRAC	AAP EMI (Education aux Médias et à l'Information) : financement de missions de sensibilisation sur des actions à visée culturelle
	Vente de prestations	Chèque APTIC : compléments aux ateliers gratuits accès aux droits Entreprises (ex: Dynapôle) : financement d'ateliers collectifs
Mutualisation de poste (entre collectivités territoriales ou associations)	Cofinancement de poste au prorata des interventions	
Investissement	Conférence des Financeurs (portage Conseil Départemental)	Matériel (tablettes...)
	CARSAT	Appels à projet
	Fondations	Orange : offre coup de pouce (tarif social matériel et fourniture accès)
	INFOSEL	Don de matériel reconditionné
Ressources "indirectes"	Bénévolat	Animation ateliers
	Service civique	Animation ateliers
	DRAC	<i>Éducation aux Médias et à l'Information (EMI)</i>

Financements non cités par les participants , mais ouverts aux actions axées sur l'Inclusion Numérique :

Financeurs	Objet
FNADT (Fonds National d'Aménagement du Territoire)	Pilotage Etat - Préfecture Ouvert aux structures publiques et privées Financement de poste, de matériel, de formations
FSE+	Pilotage Etat - Région Ouvert aux structures publiques et privées Financement de poste, de matériel, de formations
FEDER (Fonds Européen de Développement Régional)	Pilotage Région Ouvert aux structures publiques et privées Financement de poste, de matériel, de formations

C - Comment amener les personnes vers l'autonomie numérique ?

Atelier animé par Louise Voreux (Fabrique des possibles) et Camille Guilbaut (Si l'on se parlait)

Pour démarrer cet atelier, nous sommes partis de [la définition de l'autonomie telle que définie lors des groupes de travail](#) réalisés en février et mars 2022 à la Fabrique.

L'autonomie est définie comme un ensemble de trois compétences :

- La capacité d'adaptation
- L'émancipation
- La capacité à chercher l'information

Cependant, nous avons constaté que cette définition est celle des professionnels. L'autonomie est un concept, chacun en a une vision différente selon qu'on soit professionnel ou non, mais aussi selon ses besoins, son équipement, ses usages...

Aussi, il serait plutôt adéquat de parler d'autonomies au pluriel : les autonomies de nos publics.

Pour aller vers ces autonomies, il est nécessaire de prioriser ce qui semble important, de fixer des objectifs. Pour cela, les professionnels doivent faire preuve d'adaptation, de coordination entre eux, mais aussi trouver des moyens de motiver les publics.

Leur principal sujet est de répondre à la peur face au numérique. Mais c'est compliqué, car apprendre le numérique demande des méthodes d'apprentissage nouvelles. On ne peut pas donner de recette magique pour que les personnes visées maîtrisent un ordinateur, il y aura des erreurs... Et c'est déstabilisant pour elles !

Il est aussi nécessaire de toujours inclure les personnes pour qui il n'est pas possible d'amener vers une forme d'autonomie, car elles présentent trop de difficultés (cognitives par exemple).

De plus, aller vers les autonomies n'est pas que la responsabilité des structures, mais doit plus reposer sur les institutions !

Au final, nos stratégies d'inclusion numérique ne doivent pas forcément viser l'autonomie, mais plutôt donner envie, rassurer, accompagner...

D - Comment mesurer l'impact (et les effets indirects) de nos actions d'inclusion numérique ?

Atelier animé par Gwenaëlle Vatot-Bernardin et Julie Antoine (Métropole du Grand-Nancy)

Priorités identifiées en termes d'actions et/ou réflexions :

- Difficultés à mesurer l'impact sur le long terme.
- Mobiliser des outils existants comme Les Bons Clics (très utilisés par les CNFS ou les accueillants), dispositif 4L (ce qui m'a plu, ce qui m'a manqué, ce que j'ai appris, comment je me projette...), Jeux ludiques : les publics ne doivent pas avoir le sentiment d'être examinés ou de passer un examen.
- Attention : double entrée dans l'évaluation de l'impact : évaluation des actions / des compétences des publics.
- Définir des outils et critères communs permettant l'évaluation de l'impact des actions (assuétude, non recours aux droits...).
- Priorité à la ré-humanisation du tout numérique. Nécessité de maintenir le lien social.

E - Comment repérer et aller vers les publics les plus éloignés du numérique (réfractaires, en grande difficulté sociale...) ?

Animé par Carole David-Gillet (DEETS) et Farid Boukermi (Réciprocité)

L'éloignement peut être de plusieurs types :

- Géographique (même si moins prégnant en milieu urbain que rural).
- Par manque de compétences/méconnaissance.
- Acquisition de matériel informatique trop coûteuse.
- Refus d'aller vers le numérique (stéréotypes, peurs, pudeur...).

Le repérage :

- Point important : la nécessité de bien connaître les personnes pour faciliter la détection, et instaurer un lien de confiance.
- Prioriser les personnes qui fréquentent déjà les structures afin d'optimiser la prospection des publics.
- L'importance du travailler en réseau : élus, travailleurs sociaux, enseignants, entourage.

- Bien connaître chaque partenaire son champ d'action, afin d'orienter efficacement les publics.
- Besoin de connaître la cartographie exacte des CNFS et de leurs formats d'accueils (catalogues d'ateliers proposés, sessions individuelles ou collectives, avec ou sans rdv) afin d'obtenir un investissement pérenne du public.
- Détecter les besoins lors de demandes relatives à l'accès aux droits, la santé, la culture, etc. et rebondir sur la base de ses besoins connexes afin d'impliquer les personnes sur la question du numérique.
- Multiplier les moyens de détection et les lieux de rencontre en favorisant les présences dans les endroits « populaires » comme le marché municipal, la fête foraine, etc... via des stands, permanences ou distribution de flyers.

Les moyens :

- Médiation intergénérationnelle (exemple des jeunes services civiques de l'AFEV vers les personnes âgées des Petits Frères des Pauvres).
- Passer par le ludique, les centres d'intérêts des personnes (tricot, photos de la famille, pêche...) afin d'accrocher les personnes et rebondir sur le besoin de montée en compétence numérique.
- La dotation en matériel peut-être un point de départ à l'investissement des personnes à une véritable montée en compétence numérique. En effet, les bornes d'accès aux droits de la MGN ayant été citées de manière positive quant à la volonté des personnes à poursuivre leur autonomisation suite à la prise en main de la borne d'accès).
- Renforcer la formation des travailleurs sociaux à l'usage numérique et à la détection des publics en difficulté et à leurs orientations/accompagnements.

Communication :

- Le manque de connaissance "du qui-fait-quoi ?" a été pointé. Les acteurs ne savent pas qui peut faire de la médiation, fournir du matériel, accompagner en formation...
- Les CNFS sont encore trop peu connus : besoin d'une campagne de communication large.

F - Quels sont les besoins des acteurs de l'inclusion numérique, et quelles difficultés ?

Atelier animé par Rose-Anne Vernel (AD2S) et Charlotte Brou (MJC Étoile)

- Besoins d'outils (techniques (ex matériel adapté), communication...) correspondant aux besoins de publics spécifiques :
 - Personnes handicapées.
 - Personnes âgées.

- Besoins de ressources :
 - Avoir un catalogue de référents, spécialistes, pour des questions techniques ou par rapport à des publics spécifiques (ex handicap) -> Plateforme dédiée inter-acteurs avec ressources thématiques et contacts sur le territoire.
- Besoins de formation :
 - Constats :
 - Limites et lacunes de la formation des Conseillers Numériques (trop technique).
 - Absence totale de formation des Services Civiques réalisant de l'accompagnement numérique.
 - Besoins complémentaires de formation ont été identifiés sur les axes suivants :
 - Pédagogie, animation.
 - Posture professionnelle.
 - Accès aux droits : connaissance des plateformes, des acteurs :
 - > Mise en place de micro-formations régulières, sur l'accès aux droits avec les opérateurs de service publics et les institutions concernées => qu'elles fassent aussi leur part et reconnaissent le travail réalisé par les aidants numériques tout en ayant conscience des limites des missions des Conseillers Numériques.
- Porosité entre aide numérique et accompagnement social :
 - Limites à poser de la part des Conseillers numériques, notamment pour les demandes d'accès aux droits.
 - Savoir vers qui ré-adresser les publics.
 - Faire se rencontrer les différents acteurs sur le territoire, faciliter les échanges et la communication.
- Redéfinir et valoriser les missions des Conseillers numériques, maintenant que l'on a l'expérience, le recul nécessaire :
 - Avoir plus de lisibilité auprès des structures et acteurs pour ne pas qu'il y ait d'abus / de dépassements de leurs missions.
 - Réadapter la formation et créer un véritable titre professionnel de Conseiller Numérique, avec un référentiel précis.
- Autres besoins soulevés : des participants ont également fait émerger des besoins spécifiques de réseaux d'acteurs tels que les ESAT et les chantiers d'insertion.
 - Des besoins d'information/ d'accompagnement dans leurs pratiques d'inclusion numérique auprès des personnes qu'ils accompagnent (notamment celles en situation de handicap).
 - Le souhait d'être reconnu comme acteurs de l'inclusion numérique et d'être intégrés aux actions/initiatives/dispositifs menés.
 - Beaucoup de professionnels font de l'inclusion numérique mais ne sont pas considérés comme acteurs de l'IN.

3 – Synthèse et perspectives

En conclusion de cet après-midi de travail, nous avons pu relever quelques axes de travail importants suite à la restitution des ateliers :

Un besoin réaffirmé de coordination et de temps d'échanges inter-acteurs.

On constate (encore) un manque de communication, le besoin d'une meilleure circulation de l'information entre les acteurs (le qui-fait-quoi?) pour notamment mieux orienter les publics. Une meilleure intégration des acteurs intervenant auprès de publics spécifiques (handicap, allophones par exemple) est aussi demandée. Dans le même ordre d'idée, une veille est attendue sur les dispositifs et notamment les pistes de financement des actions et des projets.

Un travail doit être mené et renforcé pour mieux assurer la coordination inter-acteurs, plus proche du terrain. On peut par exemple imaginer des groupes de travail thématiques portés par les acteurs eux-mêmes, en fonction de leur temps disponible et de leur volonté d'explorer certains champs de travail.

Le champ d'action est particulièrement large : il convient surtout de décider collectivement des axes de travail à privilégier.

La formation des aidants, notamment conseillers numériques.

C'est aussi un élément central. Des sessions de formation ponctuelles et thématiques sont attendues par les acteurs, notamment ceux portant un conseiller numérique, mais aussi les autres (pour les services civiques notamment).

Un effort attendu de la part des pouvoirs publics en termes de communication.

Les dispositifs sont encore méconnus, notamment CNFS. Il convient donc d'assurer une meilleure communication à destination du public (au-delà de la cartographie en ligne, par définition peu adaptée aux publics visés).

ANNEXES

- Présentation projetée lors de ce Go Num !
- Présentation des dispositifs de l'inclusion numérique en Meurthe-et-Moselle / DDETS 54.
- Carte des Conseillers numériques de Meurthe-et-Moselle et labellisations France Services au 31 mars 2023
- Synthèse des outils et dispositifs pour l'inclusion numérique en Meurthe-et-Moselle au 31 mars 2023
- Synthèse des outils et dispositifs pour l'inclusion numérique sur la Métropole du Grand-Nancy au 31 mars 2023
- Quelques ressources utiles en médiation numérique (Fabrique des possibles)