

# DISPOSITIF E-INCLUSION EN ESC

Rencontre du 11/07/2023 – Acte 3 scene 1

Présents :

- Stephen Tabouet We Ker
- Aloysia Le Touzo Sport et animation numérique CD 35
- Magali Gourga APRAS
- Philippe Le Saux APRAS
- Serge Menez ARCS
- Faiza Raiza Conseillers de services à l'utilisateur CAF

## ACTE 3 - Scene 2 : lever de rideau.

Nous vous proposons comme objectif simple de revisiter sous trois angles le dispositif e-inclusion en ESC.

**Consensus 1** : ce dispositif est celui de TOUS LES PARTENAIRES DU DISPOSITIF. Donc tout le monde contribue, déploie, promeut, utilise, améliore.

## 1 - Balayage rapide et définition commune des trois axes d'action

### 1.1/- Accès libre et en autonomie

**Points de consensus sur les services :**

- Wifi aux normes RGPD
- Ordinateurs en libre-service
- Service d'impression à la demande
- Service de scanner à la demande PLS: nb sur ces 3 items la question de l'accompagnement de ces plages en libre service cf pratiques techniques, bourrage chgt papier...
- Autres (prises électriques en libre-service...)
- Bornes CAF ou ordi en libre-service verrouillés sur des accès type CAF Pôle Emploi etc.

**Echanges :**

**Faiza** : il existe un espace en libre-service à la CAF avec du matériel. Accueil en accompagnement et en libre-service : **tout le monde passe en accompagnement...** Ateliers numériques dans le flux : on aborde les personnes dans le flux (accueil sans rv) pour les accompagner voire fixer des rv si nécessaire.

**Suite à donner :** Hugues met en relation Donovan CCAS avec Faiza pour découvrir comment la caf fait. Configuration type de postes usagers en libre-service existe à la CAF.

### **Point de consensus sur la disponibilité**

Si l'accès est libre et en autonomie **le service doit être disponible tout le temps lors des horaires d'ouverture du lieu.**

Echanges :

**Philippe :** les bornes CAF en accès libre vont disparaître ? Accès limité sur des bornes ou postes en libre-service ? Possibilité d'ajouter des sites administratifs sur ces PC.

**Faiza :** des PC tactiles verrouillés sur des sites administratifs sont prévus. 2 à la CAF avec une imprimante. Très demandé, proche du smartphone.

**Suite à donner :** Faiza va à la pêche aux infos sur ce qui est installé en ESC en dispositif CAF.

**Aloysia :** Quid du suivi technique du matériel ?

**S.Menez :** Complicé en maintenance. Mais marche sur Maurepas sans retour négatif de la personne qui s'en occupe. **Expérience en développement sur carrefour 18. Les personnes ont un code avec un temps d'accès libre.** Régulation de l'impression ensuite. Pb de la confidentialité.

**P.Le Saux :** A maurepas l'aide à la maintenance ou à l'impression **est intégrée dans les missions d'une personne au secrétariat.**

**IMPORTANT :** les centres sociaux déploient du wifi et il est question de l'installer sur Maurepas et les ESC.

**Discussions entre l'ARCS et le département sur le montant des loyers. Test sur Maurepas pour l'ouverture du nouvel ESC. Si il y a co-financement il faudrait le faire avec les autres propriétaires.**

**Serge Menez :** qui assure la maintenance et les réparations ?

**Magali :** Autonomie réelle des usagers ? Régulation des flux par les accueils ?

## 1.2/ Accompagnement aux usages du numérique, prévention des mésusages

### Points de consensus sur les services proposés

- Ateliers grand-public gratuits
- Rendez-vous individuels d'accompagnement et de dépannage gratuits
- Ateliers et formation vers les habitants, les professionnels **et bénévoles**, gratuits.

### Echanges :

**Philippe** : les formations pros proposées pour les agents des ESC **ne sont pas obligatoires, n'entrent pas dans le plan de formation des uns et des autres : pas de temps bloqué**. Demandes de feux verts nécessaires pour participer. Objectif d'amener des travailleurs sociaux éloignés du numérique à aller plus loin dans l'accompagnement des usagers. Proposition : **concentrer les efforts sur les équipes accueil**.

**Serge Menez** : Formations pros : inscription dans l'offre de l'ARCS et cela a probablement amélioré la participation des salariés ARCS dans les formations de Damien. Serge : **question des formations spécifiques pour bénévoles**.

**Hugues** : Vérifier que l'offre de formation est accessible aux bénévoles.

**Aloysia** : Au départ il était même prévu que les bénévoles puissent utiliser ces matériels. Et même que le dispositif puisse tourner SANS les médiateurs.

Au niveau départemental il existe une offre adressée aux pros du CDAS. Ils se voient proposer les deux catalogues. Cadre institutionnel existant. Les formations ont deux entrées : interne au département ou CNFPT.

**Philippe** : ambition de départ du dispositif : partager les espaces et le matériel avec des partenaires extérieurs. Mémoire de l'acte 1 : que les professionnels couvrent les besoins sans besoin de médiateurs socio-numériques.

**Serge** : Essais sur Aimé Césaire avec enjeu en direction des professionnels.

**Hugues** : grande et positive progression des bilans des formations par le coordinateur de l'offre pro dans le dispositif, Damien Keller, avec maintenant une participation rééquilibrée de professionnels des partenaires autres que le CCAS.

**Philippe** : Attention à pondérer par rapport aux proportions des salariés des structures dans les ESC et le dispositif.

**Hugues** : Nota : une forme qui marche très bien : Repair ordis sur carrefour 18 animé par des bénévoles Carrefour 18.

## **Serge Menez : thèmes ARCS pour les ateliers**

- Travail collaboratif
- Sécurité numérique
- Supports d'animation
- Documents numériques gestion et partage
- Accompagnement numérique
- Ecologie numérique
- Intimité numérique
- Supports de communication

## **Points de consensus sur la constitution et la diffusion de l'offre**

- Catalogues unifiés
- Gratuité de l'offre d'ateliers
- Ateliers rejouables par d'autres personnes et structures
- Si possible documentation pédagogique
- En cohérence avec les ateliers proposés par les partenaires
- Cible AUTONOMIE aller sur un site/envoyer un mail/ publier, etc. **ARCS** : les bénévoles sont un chemin vers l'autonomie.

**Aloysia** : ATTENTION à **coordonner l'offre d'ateliers et la communication** pour éviter les doublons dans les contenus et avoir du monde par une communication commune. **Co-construction d'ateliers entre partenaires.**

## **1.3/Lutte contre le non-recours et aide aux démarches**

### **Consensus sur les services proposés**

- Permanences sans RV
- RV individuels
- Délimitations (faire à la place de, etc) / champ d'intervention - formation des médiateurs - habilitation aidants connect - mandat cnil - **limites**. On cherche à autonomiser donc on fait le moins possible à la place de.

## Points de consensus sur la constitution et la diffusion de l'offre

Dans des lieux publics avec des médiateurs professionnels

- Lié à la dématérialisation et aux changements de procédures (cf CAF et mise à jour de situation)
- Saturation des fréquentations, problème avec la préfecture d'état dans le 35 lié à l'état des téléprocédures en lien avec le droit des personnes étrangères.
- Dans des espaces-temps réguliers
- Projet afficheurs lié à la fragilité des moyens humains au regard des besoins
- Autres (par exemple points de charge électriques, permanences téléphoniques...)

## 2. Photographie du réel

Présentation par Hugues Aubin de l'état de l'art suite à enquête rapide avec les médiateurs socio-numériques et Claire Denis pour savoir ce qui existe dans chaque lieu du dispositif. Sauf Kleber itv prévue le 11/07 mais médiateur indisponible

### Point par axe et "debunking" des visions exprimées par les partenaires lors du GT ESC.

- **Accès libre et en autonomie** - > services proposés par lieu

**On est très loin d'avoir un socle serviciel de base disponible dans les lieux du réseau.** On a du wifi public aux normes presque nulle part. Très peu d'ordinateurs en libre-service toute la semaine. **Ce volet est le moins fiable sur le dispositif** car il y a des contraintes importantes dans la maintenance matérielle et une autonomie en réalité relative des usagers.

- **Accompagnement aux usages** -> Services proposés par lieu

Des ateliers ont été proposés partout mais le public n'est pas forcément au rendez-vous. Enjeu de lisibilité, de catalogue, de communication pour rebondir. Et de formation d'animateurs tiers.

- **Lutte contre le non recours** -> Services proposés par lieu

Les permanences d'assistance administratives attirent tant de personnes que cela pose problème aux équipes d'accueil.

On a une disproportion du public relevant du droit des personnes étrangères qui n'a que ces permanences au vu de certaines télé-procédures en préfecture de Rennes.

A ce stade on ne pourra pas faire face à toutes les demandes des personnes qui se présentent dans les permanences.

**Hugues** : On ne fait pas ce que l'on dit au regard de la communication sur le dispositif, notamment on a pas de Wifi public, et presque pas d'offre en accès libre et en autonomie. Il est important de rapidement **rebalayer ce qu'on veut garantir et de lister les solutions disponibles chez les partenaires du dispositif.**

### **3- Expertise et actions des partenaires sur les trois axes, dans ou hors les ESC (qui sait mettre en place et gérer quoi).**

**Echanges** : On le fait à la deuxième rencontre car on a plus le temps. Cartographie des expertises et solutions pour répertorier notre vivier de solutions dans et hors le dispositif.

### **4- Préparation de l'ordre du jour de la rencontre ACTE 3 scene 2**

**Hugues** :

- Faire ce que l'on dit : un premier objectif ?
- Tirer les leçons du passé et se fixer un second objectif pour être efficaces

**Hugues** : Questions stratégiques (par exemple le nom du dispositif, **le périmètre "en ESC"**). La question du périmètre d'intervention et de l'orientation des publics dans et hors le périmètre est stratégique surtout à moyens constants au départ.

**Philippe** : aspiration de publics par les ESC donc on constitue un socle de base en résonance avec les autres offres du territoire. On a recherché une cohérence avec les partenaires de proximité sur les quartiers mais en même temps on a cherché à créer un socle serviciel.

**Dans l'acte 2 on recentre sur l'offre dans l'ESC avec de l'autre côté une coordination territoriale qui reviendrait à la métropole et aux services de l'état.** On contribue à l'offre territoriale mais ce n'est pas nous qui l'animons.

- Cohérence territoriale (autres acteurs, EPN, piste des groupes de quartiers)
- Moyens et ambitions
- Répartition des efforts pour atteindre les objectifs

**Suite à donner** : Un écrit officialisant les modalités de l'acte 3. Hugues Aubin va proposer un cadrage après échange au CCAS.

- Moment de partage GT ESC + politique.
- On annule la réunion suivante prévue le 20/07 car quasiment personne n'est présent (vacances).

- On va recenser les expertises de chaque partenaire pour régler des problèmes avant la réunion d'août.

**Suite à donner :** Hugues ouvre un pad pour lister les questions considérées comme stratégiques ou points à faire trancher et l'envoie à tous et toutes avec l'invitation à la prochaine rencontre.

