

Projet inclusion numérique dans les Espaces Sociaux Communs

BILAN 2022













Les objectifs du projet

Un numérique choisi et non subi



UNE OFFRE DE SERVICE NUMÉRIQUE POUR LES HABITANTS

- Accueil numérique intégré à l'accueil commun (accueillir, informer, orienter et permettre un accès aux outils et à la connexion)
- Une offre de médiation numérique
 (apporter une aide immédiate sur une démarche ou souci technique et accompagner vers l'autonomie numérique et sur les usages numériques



POURSUIVRE LA FORMATION CONTINUE DES PROFESSIONNELS ET BÉNÉVOLES DES ESC

- Favoriser le développement de l'accompagnement numérique par TOUS les professionnels
- Développement des compétences métiers et outils communs

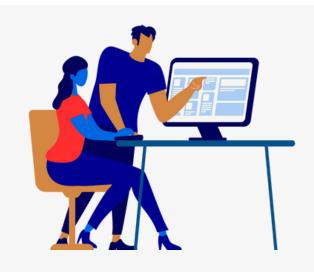


STRUCTURER UN RÉSEAU DE PARTENAIRES TERRITORIAL AUTOUR DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

- Articuler l'offre d'inclusion numérique avec les différentes formes de médiation numérique sur la ville
 - Rendre l'offre plus lisible et cohérente

Les actions du projet

Favoriser la médiation numérique par différents moyens



PERMANENCES NUMÉRIQUES

13 permanences assurées par les 4 médiateurs socio-numériques et 7 permanences assurées par les 2 informaticiens publics) chaque semaine





L'ÉQUIPE INCLUSION NUMÉRIQUE















Nicolas Depagne
Informaticien public
ARCS



Damien KELLER
Coordonnateur formation
CCAS



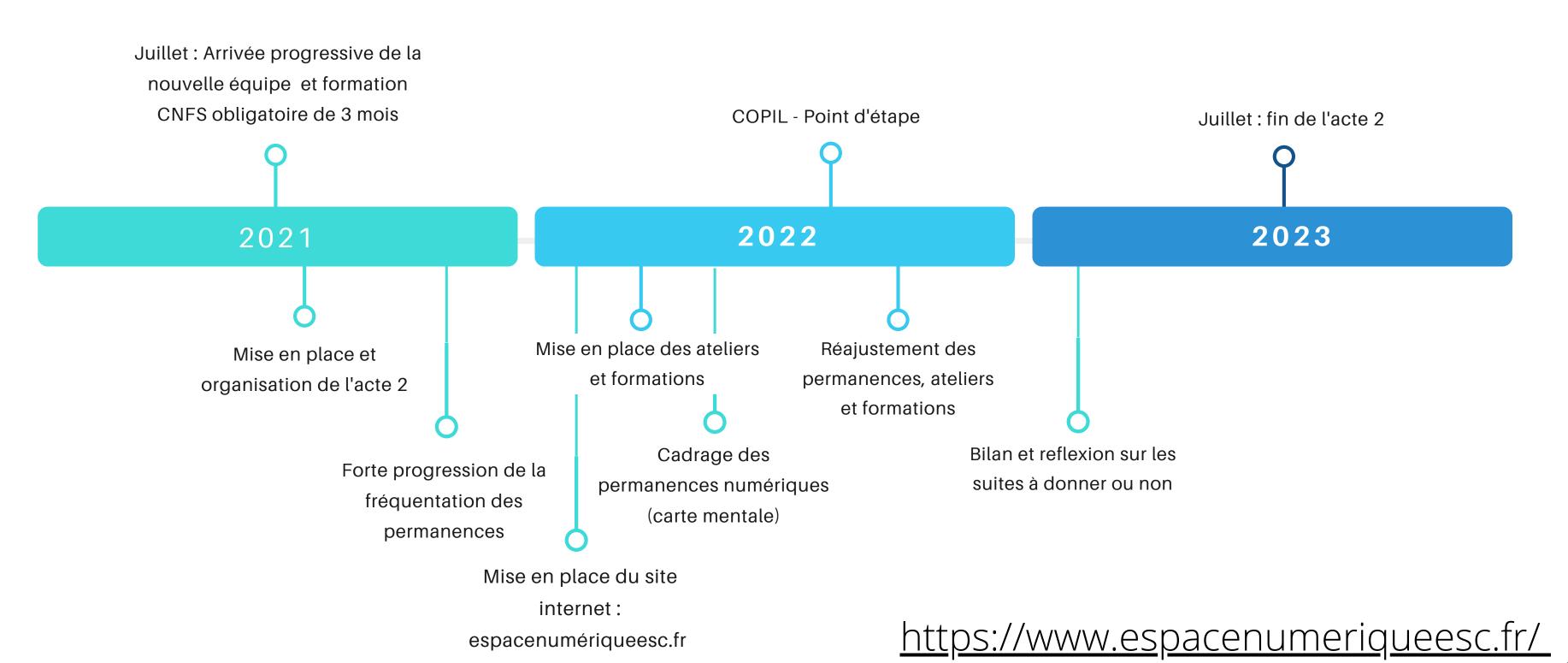
Laurence SOBLAHOVSKY

Coordonnatrice du projet

CCAS

ACTE 2

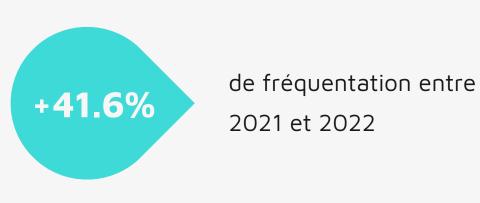
Projet d'inclusion numérique dans les Espaces Sociaux Communs





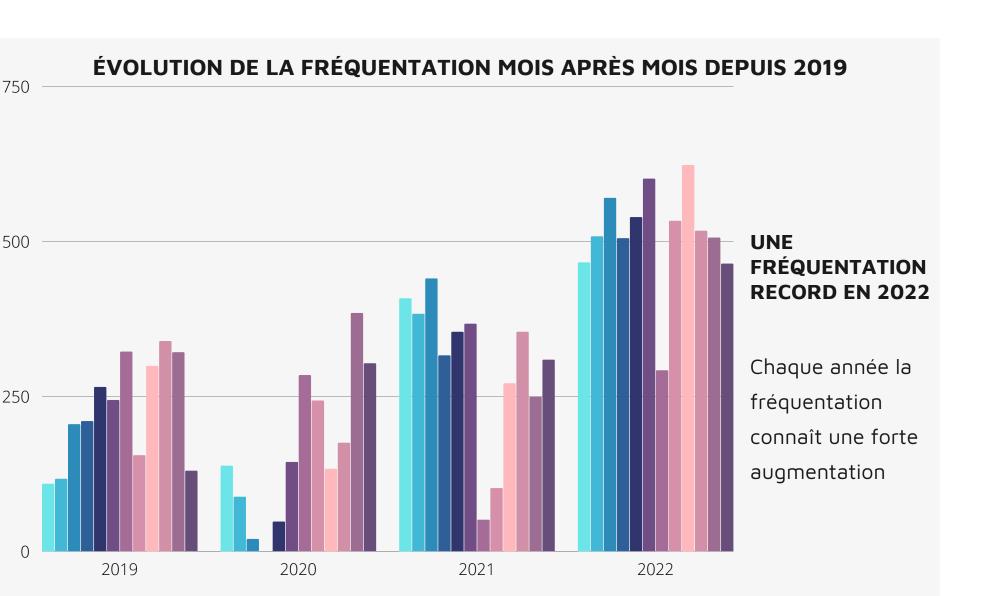
Bilan des permanences numériques







médiateurs socio-numériques sur 13 permanences par semaine

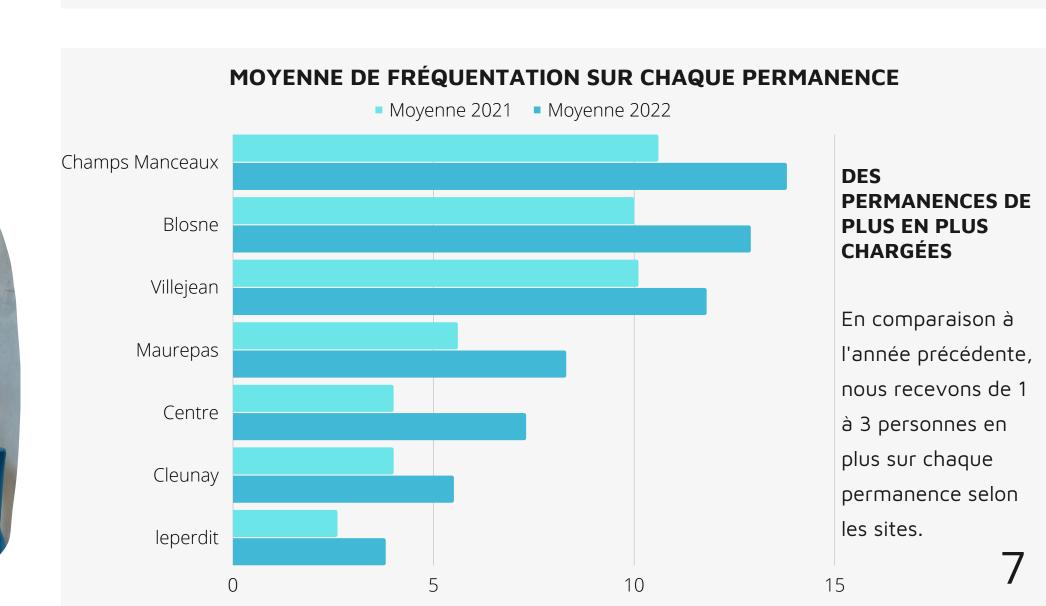




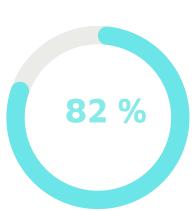








BILAN SUR LES TYPES DE **DEMANDES LORS DES** PERMANENCES NUMÉRIQUES



82% des demandes concernent un accompagnement aux démarches en ligne

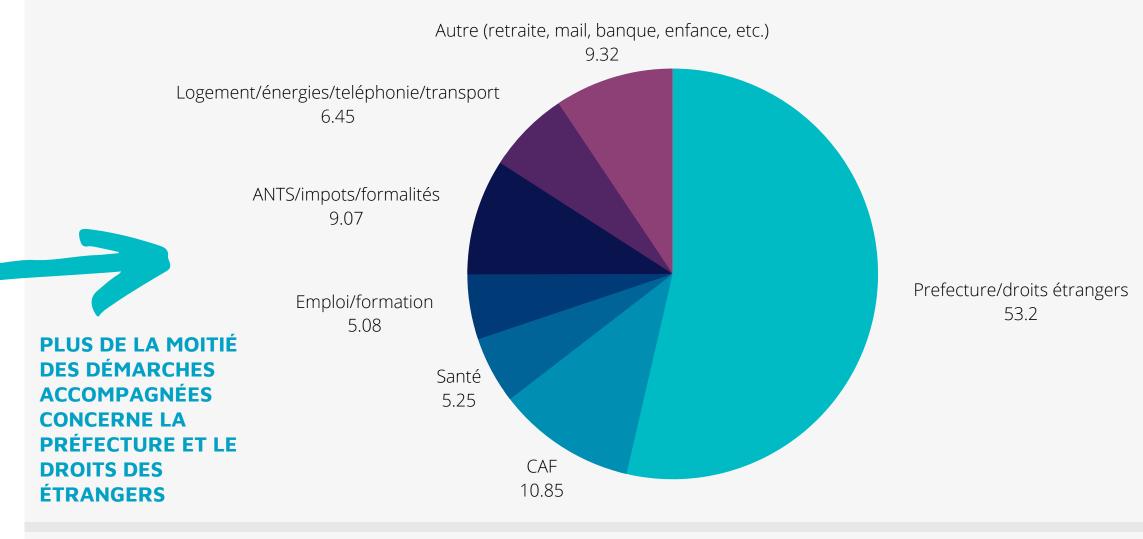


Nous constatons une augmentation de 25% concernant les demandes liées aux droit des étrangers entre 2021 et 2022



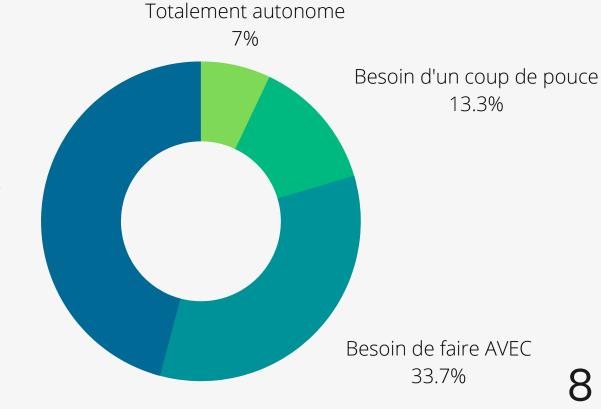
La durée moyenne d'un accompagnement est de 22 minutes sachant que les démarches les plus chronophages peuvent durer jusqu'à 2h00 et que de nombreuses démarches nécessitent plusieurs venues

TYPES DE DÉMARCHES ACCOMPAGNÉES EN 2022

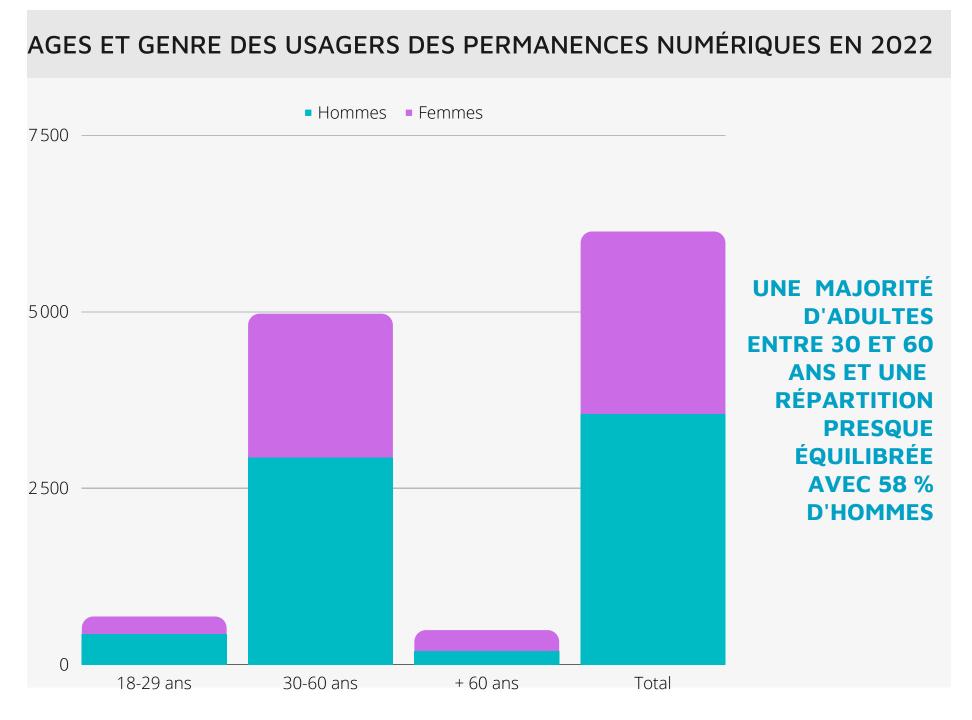


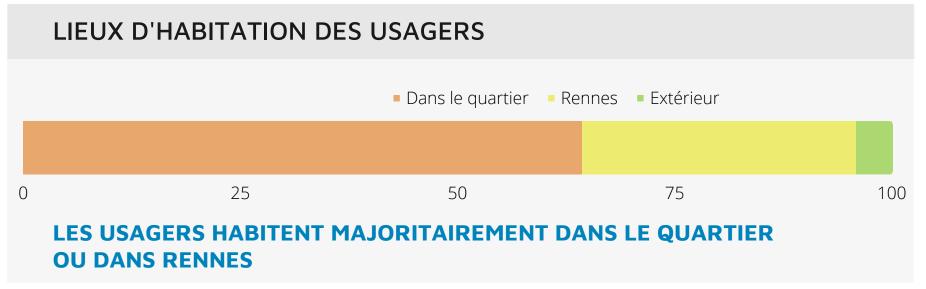
AUTONOMIE DES USAGERS

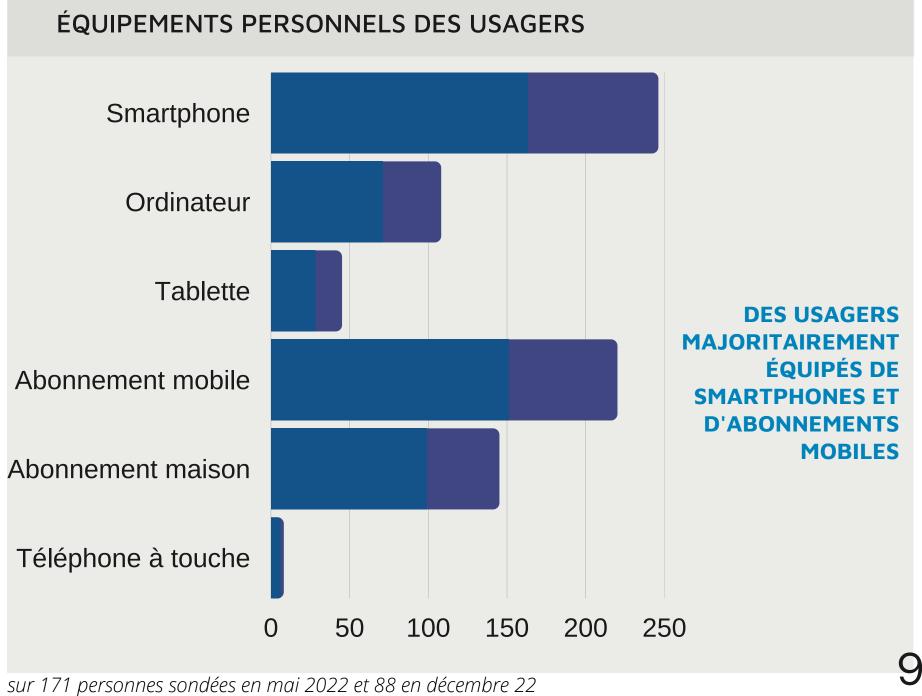




Le PUBLIC des permanences numériques



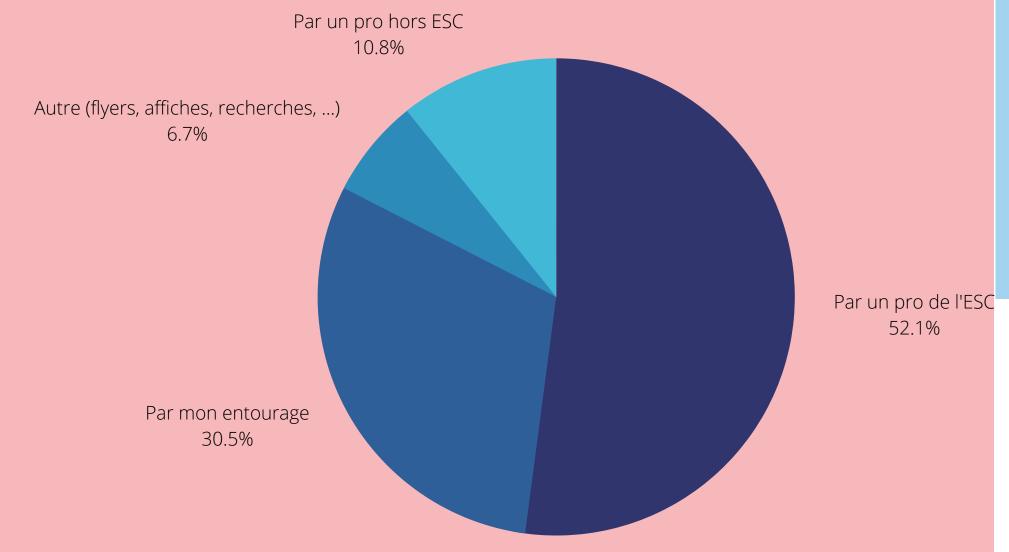




Le PUBLIC des permanences

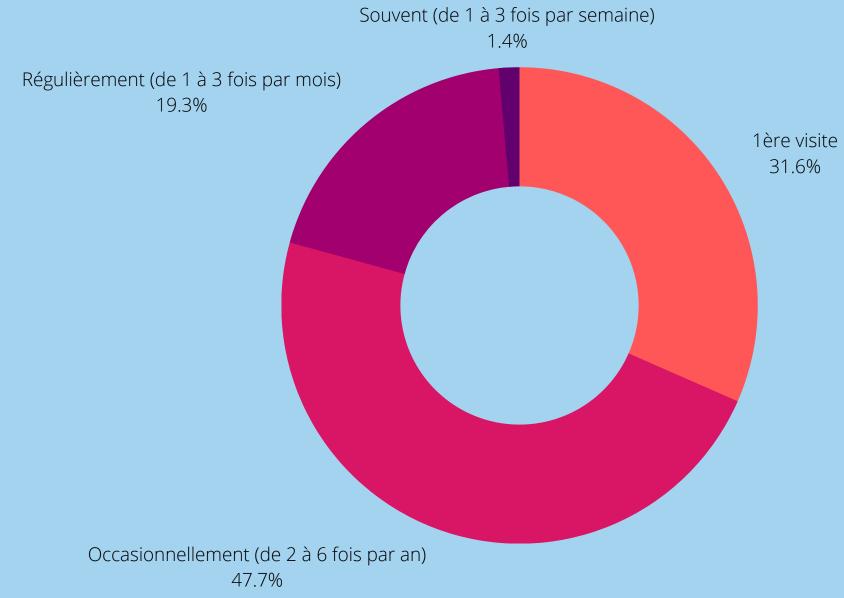
Sondage réalisé auprès de 171 usagers des espaces numériques en mai 2022 et 88 usagers en décembre 2022

PAR QUI AVEZ-VOUS CONNU LES ESPACES NUMÉRIQUES ?

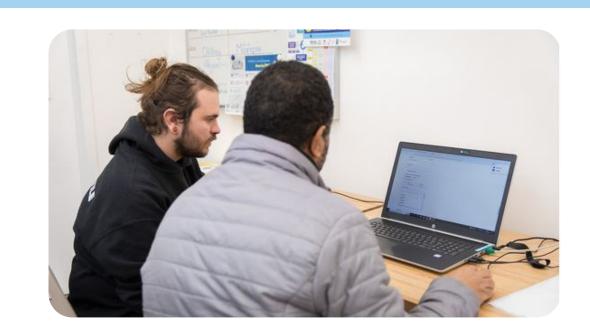


PRÈS DE LA MOITIÉ DES USAGERS SONT ORIENTÉS EN INTERNE ET 30 % PAR LE BOUCHE À OREILLE

COMMENT FRÉQUENTEZ-VOUS LES ESPACES NUMÉRIQUES ?



LES 2/3 DE NOS USAGERS SONT DÉJÀ VENUS PLUSIEURS FOIS



Analyse des permanences





Une demande exponentielle (+ 42 %)

Nécessité à trouver un autre fonctionnement à défaut de pouvoir renforcer les équipes de médiateurs socionumériques



Une dématérialisation forcée (82 % des demandes)

La médiation numérique ne répond pas entièrement aux besoins basés sur l'accès aux droits



Une mise en réseau difficile

Pas de relais suffisant pour orienter les usagers vers les bons interlocuteurs



Un équipement pas vraiment adapté

Besoin d'outils et mobiliers adaptés à la médiation, sécurisé et entretenu



Bilan des ateliers numériques menés de mars à décembre 2022



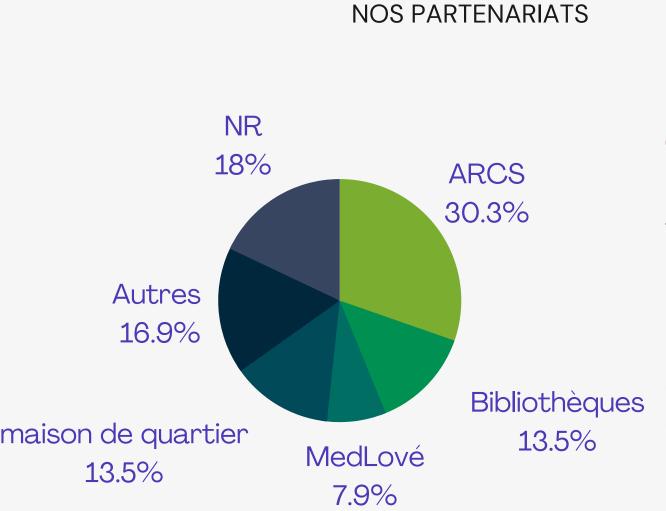
ateliers, aller-vers et évènements proposés depuis mars 2022



ateliers et évènements réalisés



participants au total (5 en moyenne par atelier)



UNE ORGANISATION
COMPLEXE MAIS POUR
DES RETOMBÉES TRÈS
POSITIVES POUR LES
ANIMATEURS ET
HABITANTS

Les partenariats favorisent
la mobilisation des publics
et la constitution des
groupes et facilitent
l'interconnaissance des
professionnels

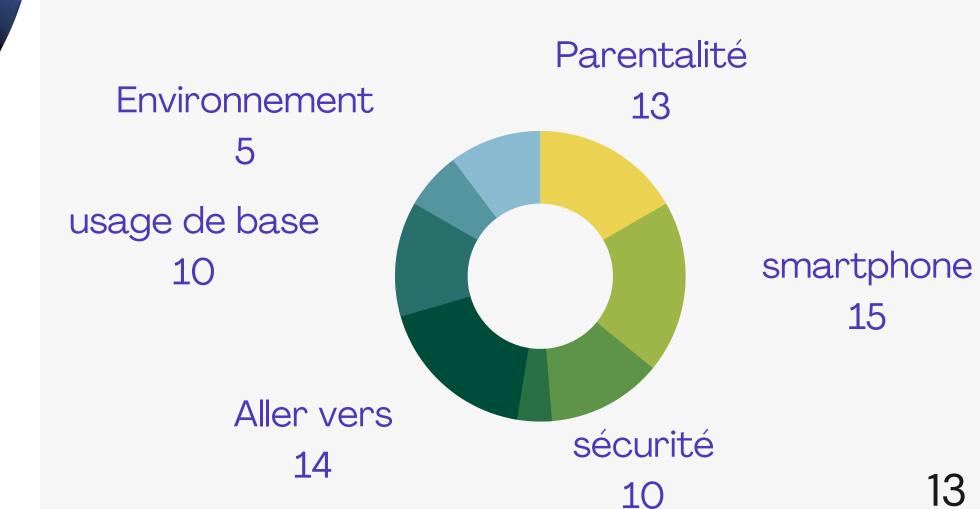


Bilan des ateliers numériques menés de mars à décembre 2022



THÉMATIQUES DES ATELIERS PROPOSÉS

UNE DIVERSITÉ DE THÉMATIQUES PROPOSÉES Les ateliers techniques sont plus difficiles pour mobiliser les usagers et à animer en raison des niveaux et du contexte de l'atelier.



Analyse des ateliers





Une richesse en proposition d'ateliers et évènements MAIS une fréquentation assez faible

Tester d'autres formules : des ateliers plus réguliers ou aller vers les publics et groupes déjà existants



Un partenariat inégal qui peut apporter une grande complémentarité et richesse

Cibler en priorité les partenaires les plus impliqués (dans et hors ESC)



Des innovations porteuses qui pourraient nécessiter des développement :

Évènements, aller-vers, groupes réguliers, formations aux usages de base, etc.



Une communication laborieuse et une mobilisation faible des pros

Nécessité d'avoir un soutien technique et un relais des pros pour orienter et inscrire aux ateliers



Bilan des formations numériques menées de mars à décembre 2022



sessions de formations programmées



sessions maintenues sessions annulée faute de participants

mars à juin Septembre

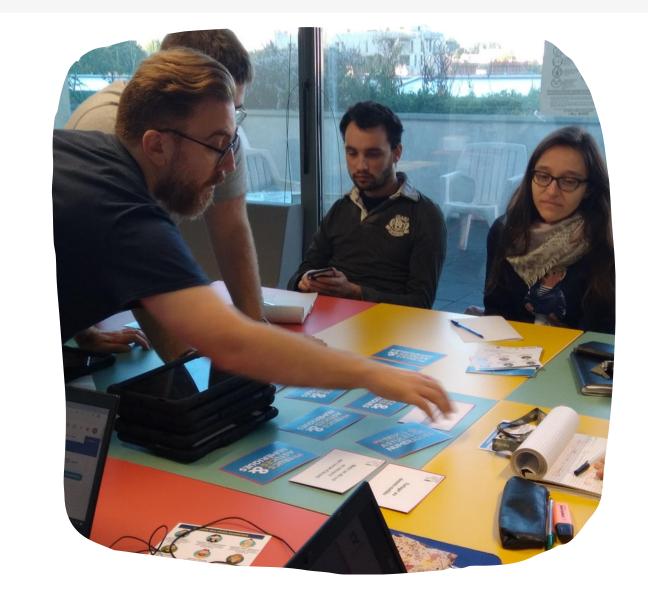


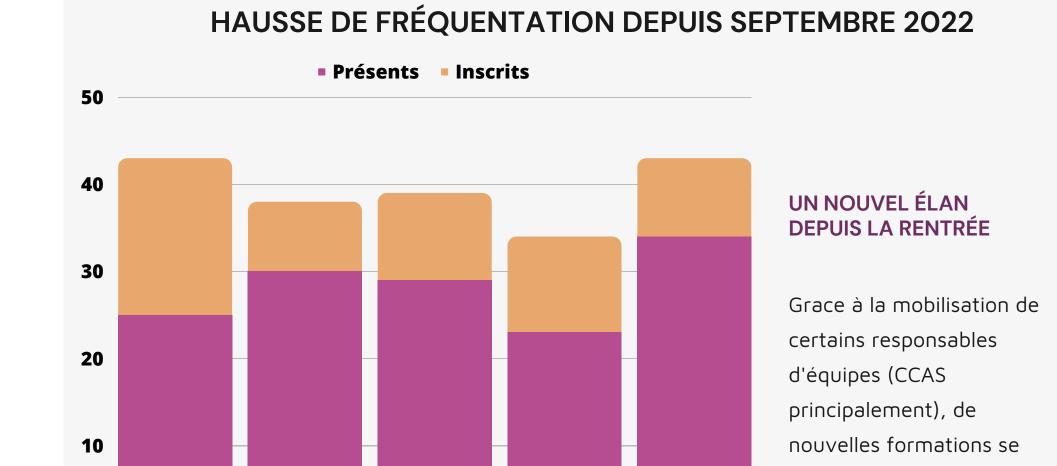
professionnels des ESC ont participé aux formations

sont mises en place

15

depuis septembre





Novembre

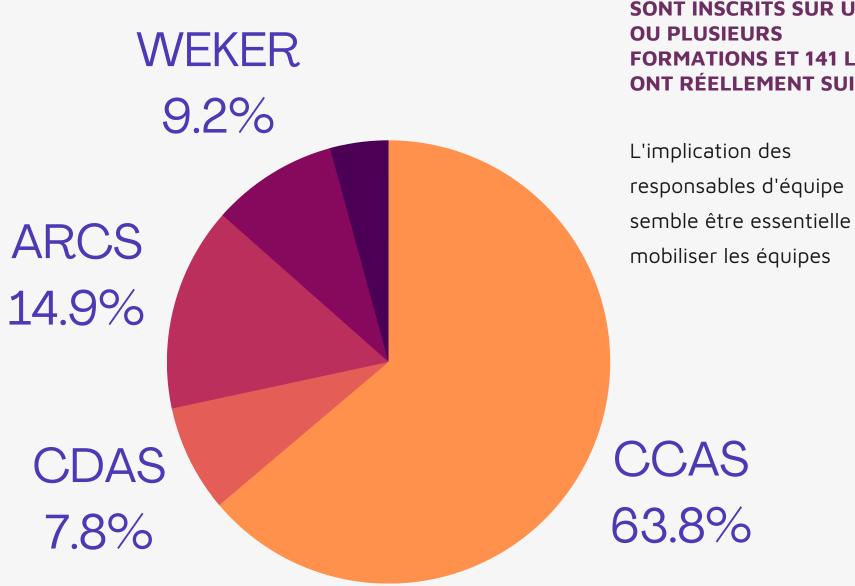
Décembre

Octobre



Bilan des formations numériques menées de mars à décembre 2022

RÉPARTITION DES PROFESSIONNELS INSCRITS



197 PROFESSIONNELS SE SONT INSCRITS SUR UNE FORMATIONS ET 141 LES ONT RÉELLEMENT SUIVI

semble être essentielle pour

Atuces qui facilitent le quotidien Les petits groupes c'est idéal!

On aimerait avoir plus de temps

très bonne ambiance

Bonne animation Pratico-pratique

Merci à vous!

Contenu très intéressant

Analyse des formations aux pros 🏄 🎉





Un démarrage laborieux et une nette amélioration depuis septembre grace à certaines équipes

L'implication des coordo de chaque équipe influe beaucoup sur la fréquentation des formations



Beaucoup de pros avec des compétences numériques limitées

Mais dont la formation n'est pas vraiment une priorité



Résistance des pros à intégrer l'accompagnement numérique dans leurs missions

Travailler davantage sur des objectifs de complémentarité plutôt que d'intégration des missions

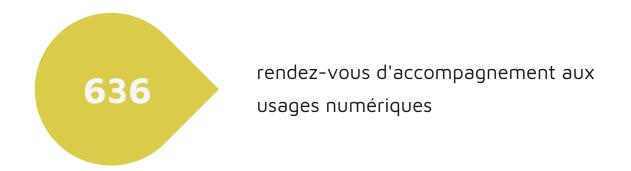


Malgré la formation, les pros éprouvent des difficulté de mise en œuvre

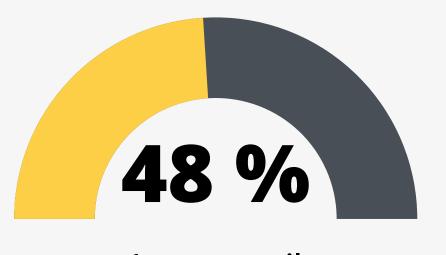
Le matériel et conditions de travail n'aident pas les pros à mettre en pratique les usages numériques appris en formation

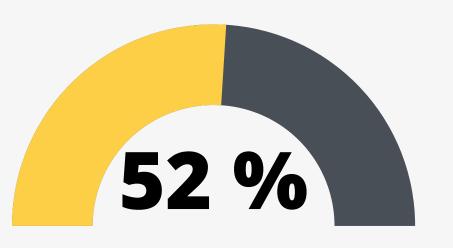
BILAN INFORMATICIEN.NE PUBLIQUE (ARCS)









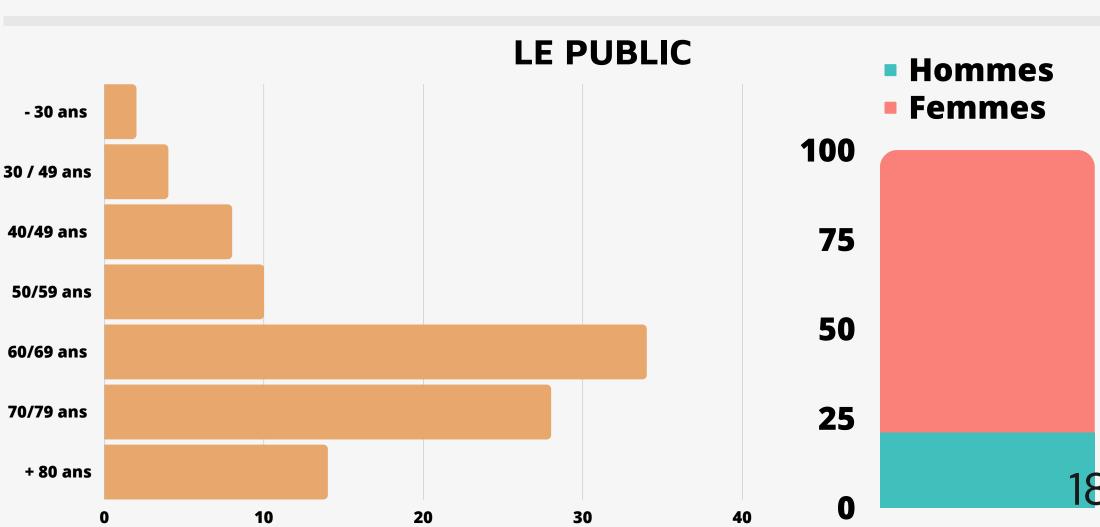


1er accueil

Accompagnement



+ 6% d'augmentation de nouvelles personnes accueillies par rapport à 2021



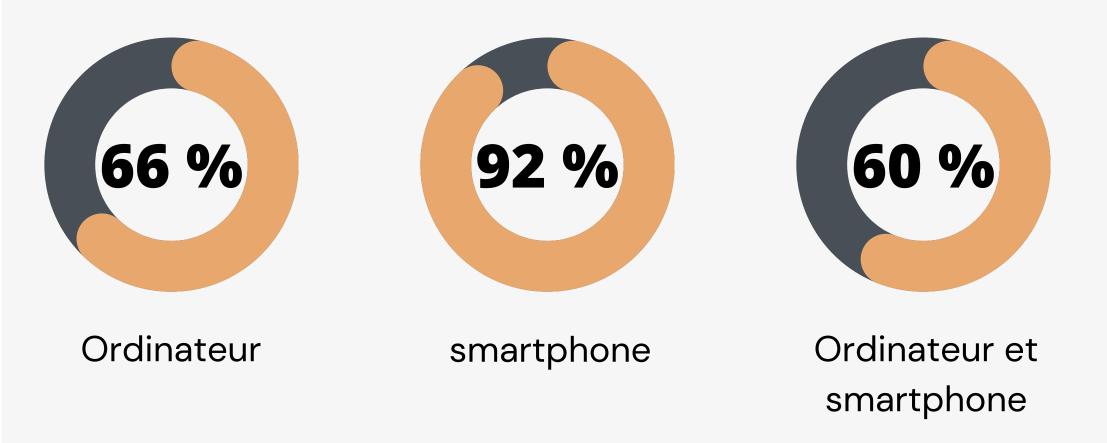
BILAN INFORMATICIEN.NE PUBLIQUE (ARCS)

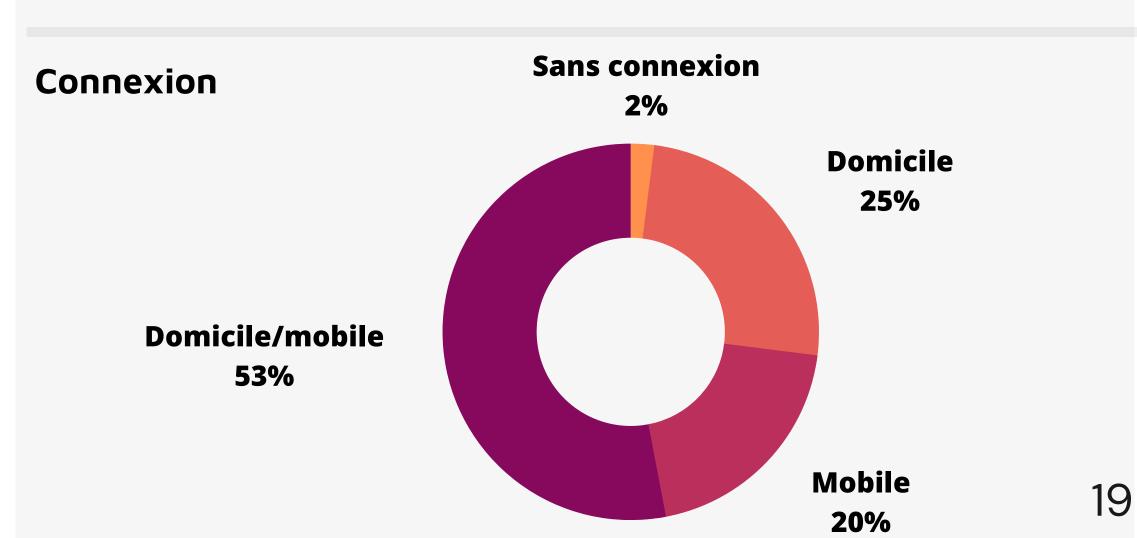
Demandes





Equipement du public reçu





ZOOM SUR LES ACTIONS DE L'ARCS

Octopus, médiation numérique en aller-vers





6 sorties d'octopus en juillet et août 2022

A cleunay, Italie et Henri Fréville

En partenariat avec :

Les médiateurs socio-numérique des ESC, PIMMS, animateur ERE, Direction de quartier Et la médiatrice sociale du centre social de Cleunay

Repair ordi Carrefour 18



18 ateliers



PC réparés

Analyse rapide (SWOT)

POINTS FORTS

- Pertinence du projet pour les usagers des ESC
- Projet bien implanté dans les ESC





POINTS FAIBLES

- N'est pas destiné à répondre à toutes les demandes d'accès aux droits
- Débordé par des demandes qui n'ont pas de relais (personnes non autonomes : 2700 pers / an)

OPPORTUNITÉS

- Prolongement du financement CNFS (- 30% du financement actuel)
- Travailler sur le COMMUN des ESC





MENACES

- Nécessité de trouver des financements complémentaires
- Pas suffisamment d'implication des équipes ESC
- Confusion des enjeux et réponses à apporter

Vers un acte 3?

1

BESOINS

Évaluer les besoins
du territoire
Quelles sont les
données et
diagnostics du
territoire ?
(PORTREA)



PÉRENNISATION

Ce projet
d'inclusion
numérique doit-il
s'intégrer
durablement dans
nos services ?



OBJECTIFS

Redéfinir les
objectifs au regard
des ESC et des
politiques
publiques



MOYENS

Quels sont les moyens humains nécessaires et leurs profils ?

Matériel : nécessité de locaux, matériels et mobiliers adaptés

Qui apporte quoi ?



ARTICULATION

Comment la
médiation
numérique et la
médiation eadministrative
s'articulent-elles?



PARTENARIAT

Quels sont les partenaires à intégrer au projet dans les ESC et sur le territoire ?

Un nouveau projet à construire ensemble