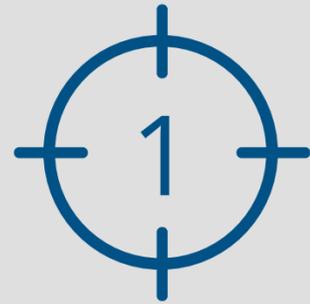


Sommaire

Introduction

De quoi parlons-nous – Un peu d’histoire – Processus de travail – Rappel bilan 2023



DIAGNOSTIC

Spécificités

Offre de service

Diagnostic partagé

Potentiel identifié



OBJECTIFS ET MÉTHODE

Priorités

Périmètres de travail

Objectifs



PROPOSITIONS

Étapes
incontournables

Stratégie de communs

Gouvernance

Coopérations



FEUILLE DE ROUTE

2023-24

2024-25

2025-26



A quel besoin répondons-nous ?

ILLECTRONISME

16 millions de français en difficulté pour utiliser le numérique, pourtant omniprésent dans la vie quotidienne (source ANCT 2022)

RECOURS AUX DROITS

Une fragilité e-administrative qui frappe des profils particulièrement exposés notamment en quartiers prioritaires. cf Portrea.

MISE EN CAPACITE

Alors que le numérique peut outiller des projets, l'expression, la participation.
Objectif AUTONOMISATION DES PERSONNES





Quand et comment ?

ACTE 1 2018-2021

Obtention d'un FEDER et installation de matériels, médiateurs, dans les ESC et autres lieux de la ville.

Fédération des acteurs partenaires sur les ESC, vision partenariale et de partage, ambition sur l'offre de service. Mais des difficultés du fait de la demande croissante et de la dématérialisation.

ACTE 2 2021-2023

Prorogation du dispositif à l'aide de Conseillers Numériques France Service et croissance exponentielle des publics dans les permanences de démarches accompagnées

Travail recentré sur le recours aux droits avec une explosion du nombre de personnes accompagnées mais aussi de la demande, en lien avec un contexte local et global. Déséquilibre entre les axes d'action, question de la pérennisation ou non du dispositif.

ACTE 3 2023-2026

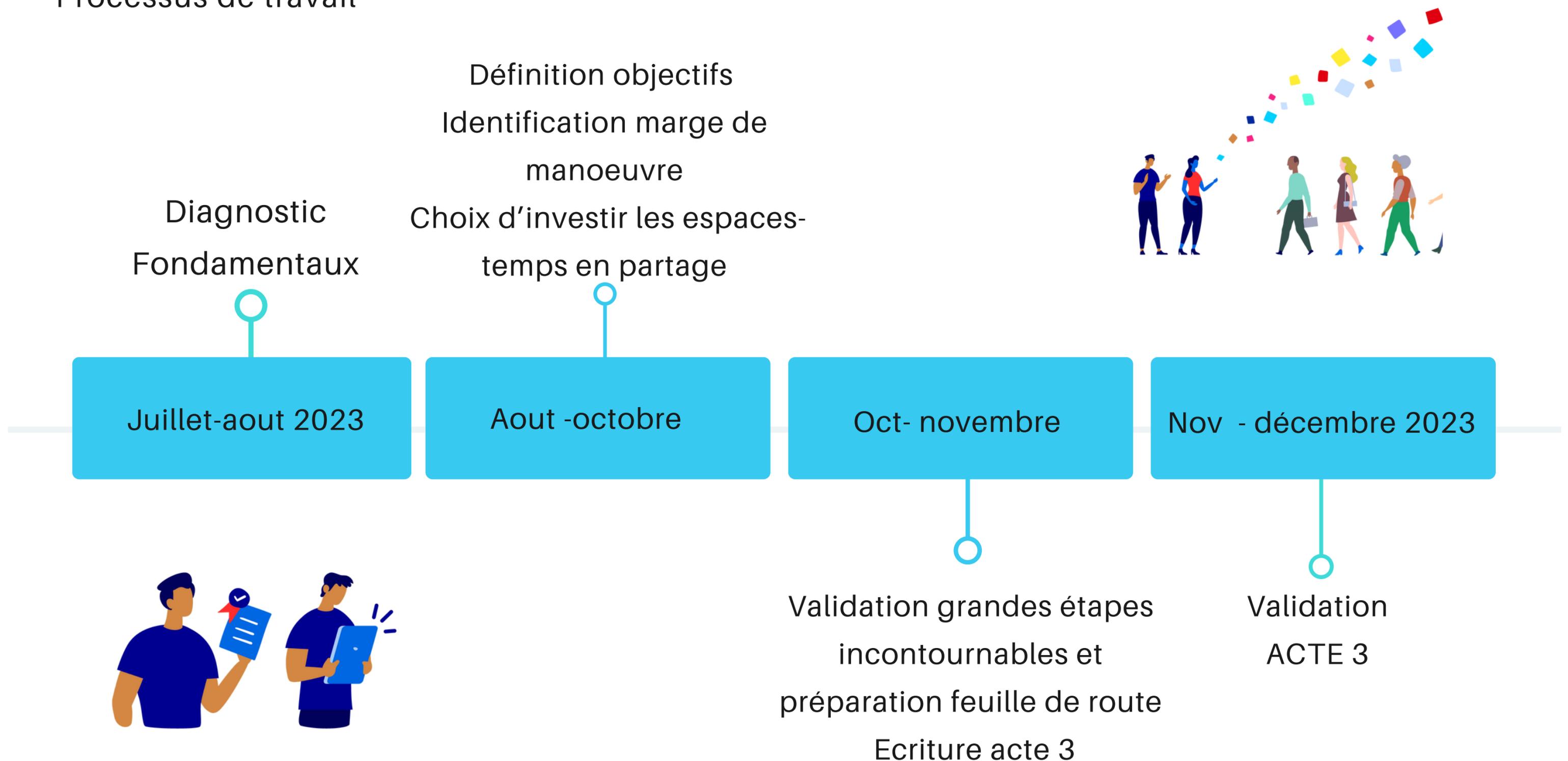
Prorogation du dispositif à l'aide de Conseillers Numériques France Service, délitement d'une partie de l'offre, une demande toujours croissante.

MAINTENANT : où en sommes-nous ?

Comment améliorer et poursuivre ensemble entre 2023 et 2026.

ACTE 3

Processus de travail



Rappel : bilan 2022-23



PERMANENCES NUMÉRIQUES

**5000 + accompagnements
individuels par an**

91% pour des démarches en
ligne

70% de ces démarches
relèvent du droit des
personnes étrangères



FORMATION DES PROFESSIONNELS ET BÉNÉVOLES

7 sessions par mois
**250 personnes formées par
an**



INFORMATIENS PUBLICS ARCS

**650 + rendez-vous gratuits
et individuels par an.**

Quotidien numérique,
utilisation matériel, courrier
électronique...

Et aussi...



ATELIERS, CAFÉ, ALLER-VERS, ÉVÈNEMENTS NUMÉRIQUES

Ateliers gratuits en
partenariat avec les acteurs
du quartier
participation aux
évènement de quartier



PERMANENCES NUMÉRIQUES

Partageant les locaux des
permanences
d'accompagnement aux
démarches.

3000+ RV par an

Création de CV, recherche
d'emploi, de formations etc.



ACTIONS DE L'ARCS

Repair Ordi...
Accès à des ordinateurs en
libre-service
Impressions papier à la
demande
Wifi public

Définition et fondamentaux



NOTRE DISPOSITIF EST

Gratuit

Inconditionnel

Au plus proche des
**bénéficiaires de prestations
et minima sociaux**

A l'articulation des
**professionnels du travail
social, des associations, et
des usagers**



**L'AUTONOMISATION EST LA
PRIORITE**

Les trois axes de l'offre de service doivent être rééquilibrés. Une grande partie des ressources est dédiée à l'accès aux droits. Il faut articuler cette offre et l'autonomisation par l'accompagnement aux usages.



**3 AXES STRATÉGIQUES DE
TRAVAIL**

Géographique (intégrant
l'aller-vers)

Offre de service (socle
commun à reconstruire)

Parcours usagers (répartition
des cas d'usages, démarches
entre acteurs et orientation
des publics)

Diagnostic de l'offre de service

ACCES LIBRE ET EN AUTONOMIE



Wifi public aux normes : 2 lieux sur 9

Ordinateurs en libre-service: 3 lieux sur 9

Terminaux CAF en libre-service : 3 lieux sur 9

NON FONCTIONNEL

ACCOMPAGNEMENT AUX USAGES



Bonnes formes de médiation
catalogues non mutualisés
processus d'inscription à améliorer, axe trop faible par rapport au recours aux droits.
Progression des formations (pluralité des employeurs des pros et ratio inscriptions/participations).

A AMÉLIORER

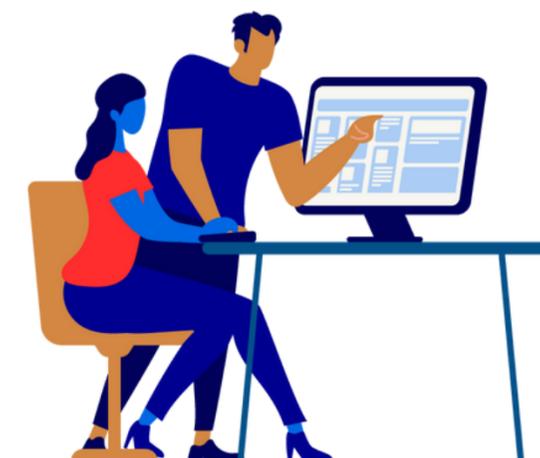
PERMANENCES DEMARCHES ACCOMPAGNEES



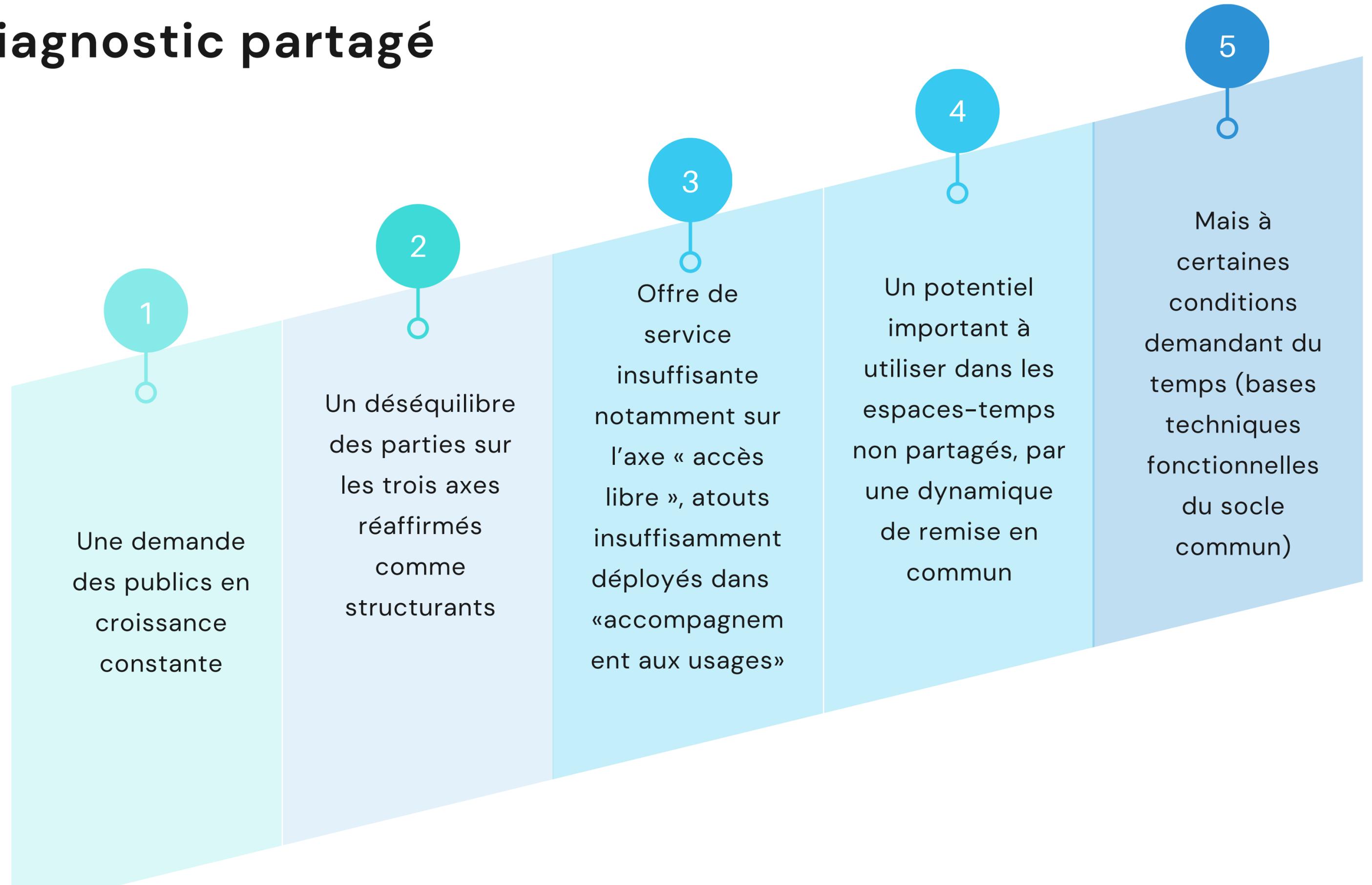
Demande en hausse permanente, pas de ressources suffisantes ni de solution pérenne, avec une assistance focalisée sur la dématérialisation des démarches relevant de la préfecture d'Etat.

A AMÉLIORER

dépend aussi l'action de la préfecture et des services de l'état



Diagnostic partagé



DU POTENTIEL IDENTIFIÉ À PARTAGER POUR ÉTENDRE L'OFFRE



DANS LES ESPACES SOCIAUX COMMUNS, LES LOCAUX ET ORDINATEURS DES PERMANENCES EN DÉMARCHES ACCOMPAGNÉES NE SONT PAS UTILISÉS AU TOTAL SUR 24 DEMI-JOURNÉES PAR SEMAINE.

C'EST UN POTENTIEL TRÈS IMPORTANT POUR ACCUEILLIR LES PERSONNES, AVEC DES PARTENAIRES COMPLÉMENTAIRES PRÉSENTS EN QUARTIERS



CONDITIONS POUR LA MISE EN COMMUN

MATÉRIEL ET CONNEXION DOIVENT FONCTIONNER PARFAITEMENT, PARTOUT, ET DANS L'IDÉAL INTÉGRER UNE PROTECTION DES DONNÉES AUTOMATISÉE.



IL FAUT PÉRIMÉTRER LES INTERVENTIONS DANS CES ESPACES POUR RÉÉQUILIBRER LES AXES DE SERVICES.

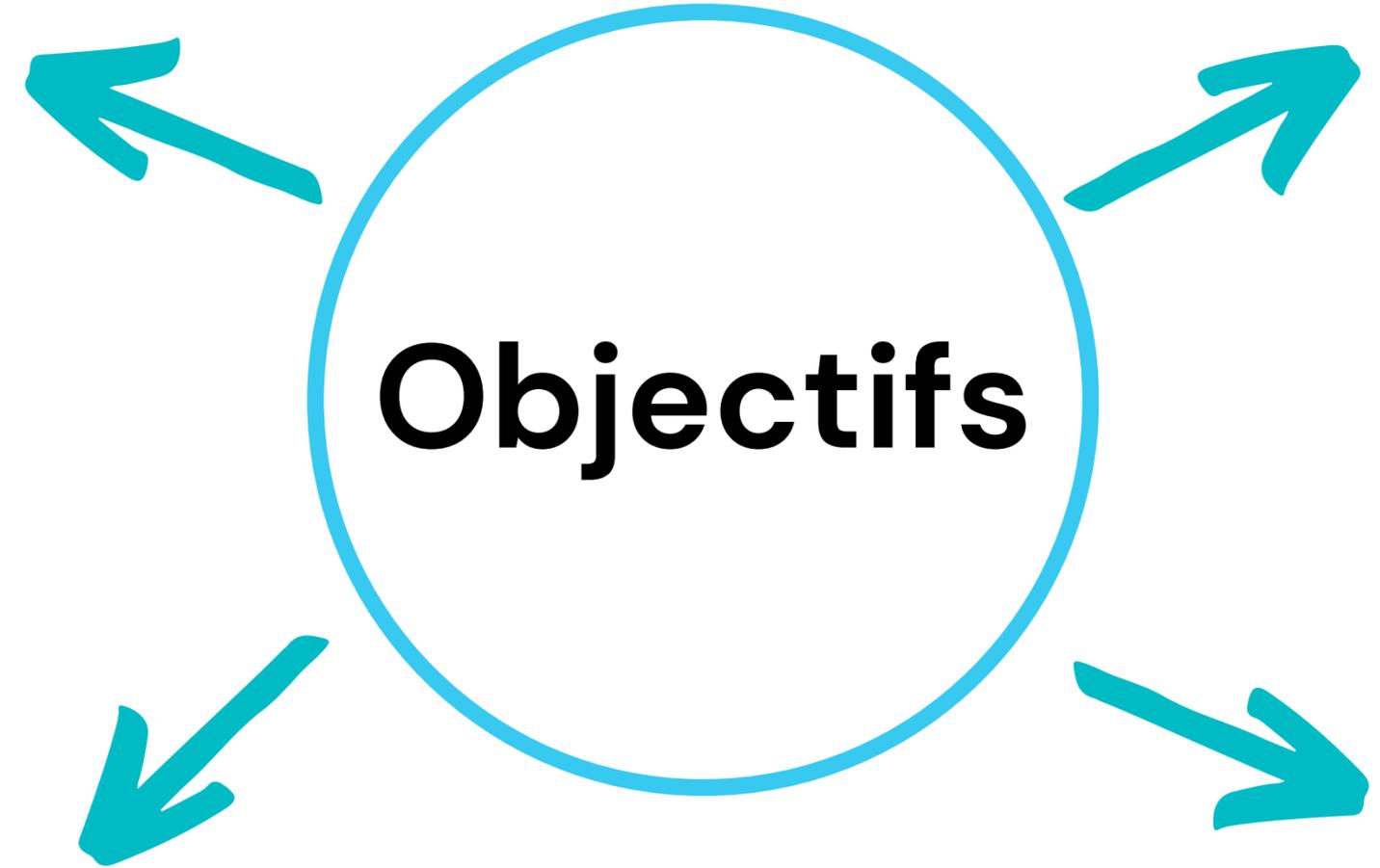
CLAIREMENT L'AUTONOMISATION DES USAGERS DONC L'ACCOMPAGNEMENT AUX USAGE

AXES A RÉÉQUILIBRER

Autonomie des personnes

Accompagnement pros, bénévoles
habitants

Accès aux droits



Objectifs

AMPLITUDE

Doubler la surface de contact avec les
habitants

SOCLE SERVICIEL COMMUN

Remettre en route un socle commun
serviciel au moins dans tous les ESC

RESSOURCES HUMAINES

Renforcer toutes formes de
ressources humaines en lien avec les
partenaires pour faire face à une
demande croissante



Etapes incontournables

PHASE D'AMÉLIORATION

6 mois en s'appuyant sur les autres ressources locales, pour ré-équilibrer les 3 axes et refaire socle commun serviciel dans les ESC.

ALIGNEMENT ET COHERENCE

avec les dispositifs publics territoriaux et nationaux (France Numérique Ensemble)

VISIBILITÉ DES CONTRIBUTIONS DE TOUS

dans un tableau commun, liminaire à un budget collectif du dispositif.

STRATÉGIE DE PARTAGE ET DE COMMUNS

pour utiliser machines, bureaux, outils numériques, accueils de manière optimisée sur le potentiel identifié (20 à 24 demi-journées de locaux disponibles par semaine sur la ville de Rennes)

AMÉLIORER LA GOUVERNANCE

sous l'égide GT ESC et des temps et services associant plus et mieux les acteurs en quartiers.

RECHERCHE DE BUDGETS

élargir l'assiette du projet, pour saisir des opportunités de financement en cours de route

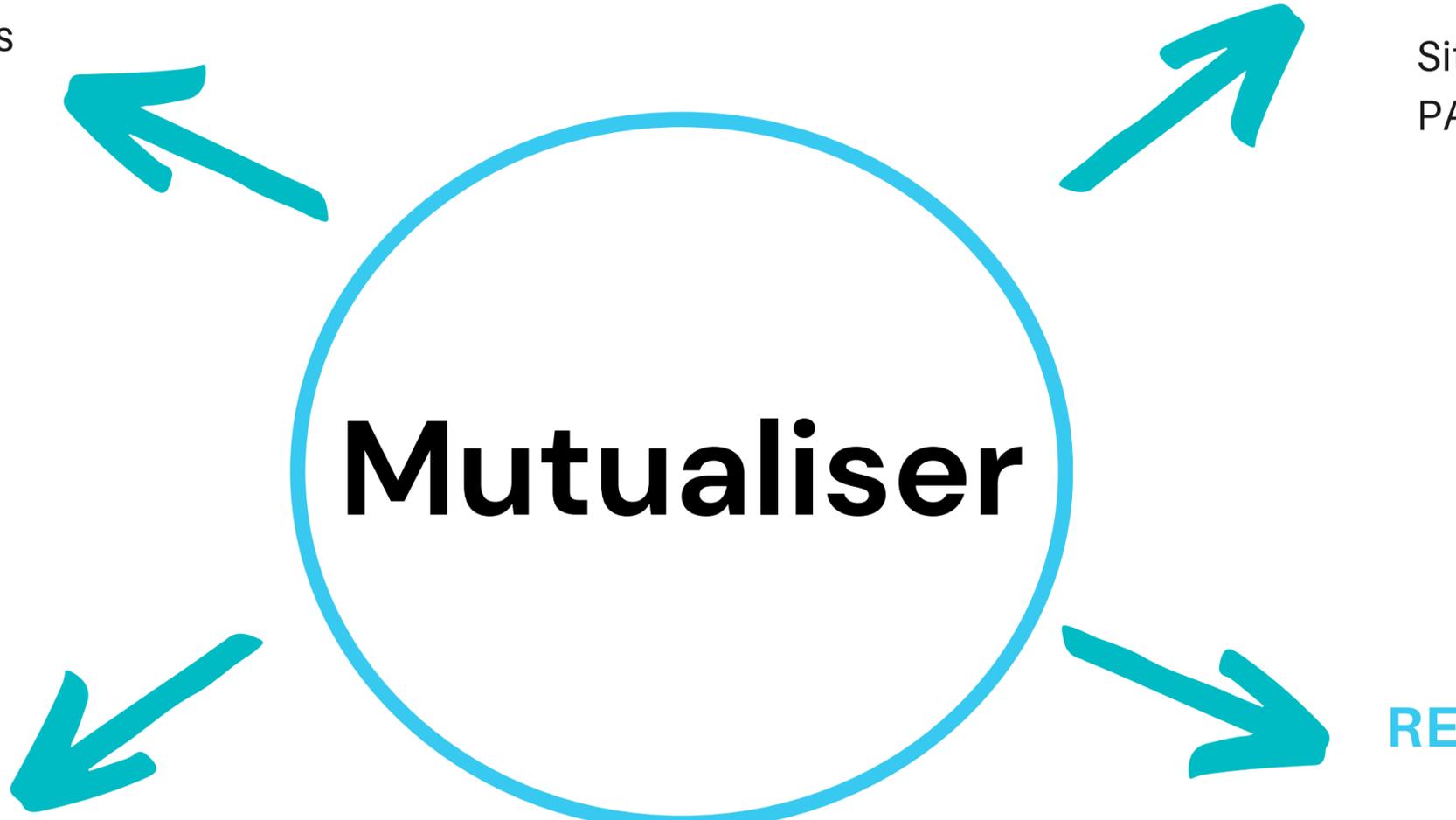
Stratégie de communs et potentiel identifié

ESPACES-TEMPS

Lieux de permanences, accueils communs
Dans et hors ESC.
24 demi-journées par semaine.

OUTILS INFO-COM

Site internet, portrea, guides papiers, PAO



Mutualiser

MATERIELS

Ordinateurs (22 en ESC et ERE),
terminaux et outils de médiation,
connexion internet wifi

RESSOURCES HUMAINES

Ressources humaines de tous les partenaires
(y compris bénévoles d'associations)

Gouvernance : comment ?



Décision-pilotage

GT ESC

avec point numérique bimestriel



Suivi opérationnel

Groupe numérique ACTE 3
avec point numérique bimestriel

Supervise l'opérationnel courant et fait appliquer les décisions. Saisi le Groupe des Référents Techniques.

Groupe référents techniques ACTE 3

Gère l'opérationnel courant pour les aspects réseau télécoms, matériel, maintenance...



Consultation co-construction

Temps en quartier

Partage, consultation avec professionnels, bénévoles et habitants une fois par an dans chaque ESC (ex. pendant le printemps du numérique)

Temps annuel sur la ville

Co-design et fabrication avec professionnels bénévoles et habitants une fois par an (ex Hackathon social avec Fabrique !)

Gouvernance : qui ?



Décision-pilotage

GT ESC

Composition actuelle



Suivi opérationnel

Groupe numérique ACTE 3

avec point numérique bimestriel

Référents numériques désignés par le GT ESC pour préparer l'acte 3 - un par structure

Groupe référents techniques ACTE 3

Représentants des Directions Informatiques ou équivalents un par structure



Consultation co-construction

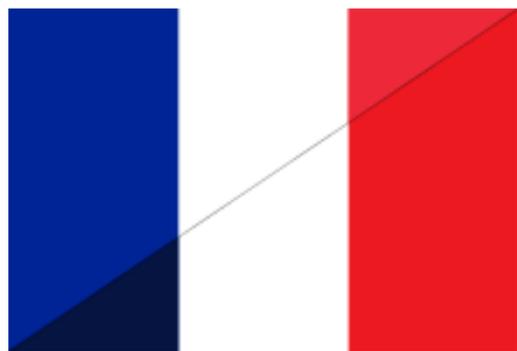
Temps en quartier

Associations, professionnels des structures, habitants, partenaires hyperlocaux, échelle quartiers en lien avec la démarche Portrea

Temps annuel sur la ville

Co-design et fabrication avec professionnels bénévoles et habitants une fois par an (ex Hackathon social avec Fabrique)

Coopération et alignement avec les autres dispositifs



Co-financement des postes
Cartographies
Statistiques
Communs de médiation (outils, documentation)
Expérimentations
Moyens techniques
Ingénierie (notamment pour études, enquêtes...)



79% de nos ressources humaines dépendent actuellement de cette cohérence

Feuille de route 2023-24

Décembre 2023-juin 2024

Phase d'amélioration

- Redéfinition socle commun
- Mise en place gouvernance améliorée
- Travail sur les périmètres d'intervention
- Mise en place socle commun
- Tableau budgétaire commun
- Préparation du temps en quartiers

Juin 2024

Fonctionnement version 1

- Premier temps en quartiers
- Partage des bureaux en ESC
- Partage des outils de com
- Utilisation de portrea
- Objectif partage de 30 à 50% des espaces-temps disponibles
- Gouvernance améliorée

Juillet 2024 - décembre 2024

Consultations/bilans

- Bilans annuels
- Demandes d'investissements
- Temps de création/action (par exemple Hackathon social une fois par an)
- Mise à jour Portrea

Feuille de route 2025

Janvier - juin 2025

Consultation

- Révision socle commun (V2)
- Mise à jour périmètres d'intervention
- Réalisation et diffusion supports papiers issus de portra
- Mise en place socle commun V2
- Temps en quartiers numéro 2

Juin 2025

Fonctionnement
version 2

- Socle commun V2 fonctionnel
- Partage des bureaux en ESC
- Partage des outils elargi avec tous partenaires (com, autres)
- Objectif partage de 100% des espaces-temps disponibles

Juillet 2025 - décembre 2025

Consultations/bilans

- Bilans
- Temps de création/action annuel (par exemple Hackathon social une fois par an)
- Mise à jour Portrea

Feuille de route 2026

Janvier - juin 2026

Consultation

- Révision socle commun (V3)
- Mise à jour périmètres d'intervention
- Diffusion supports papiers issus de portrea
- Mise en place socle commun V3
- Temps en quartiers numéro 3

Juin 2026

Fonctionnement
version 3

- Socle commun V3 fonctionnel
- Partage des bureaux en ESC
- Partage des outils elargi avec tous partenaires (com, autres)
- Objectif extension des espaces-temps disponibles

Juillet 2026 - décembre 2026

Consultations/bilans

- Bilans
- Temps de création/action annuel (par exemple Hackathon social une fois par an)
- Mise à jour Portrea
- Actualisation de portrea



Les propositions à acter

PHASE D'AMELIORATION TECHNIQUE

Phase d'amélioration du dispositif entre janvier et juin 2024 avec reconstruction d'un socle commun d'offre de service dans tous les ESC

CONSULTATION

(Co) organisation de deux temps par an permettant d'impliquer en quartiers et à l'échelle de la ville, de consulter et d'améliorer.

GOUVERNANCE

Création de deux groupes de travail opérationnels : un sur le projet, un pour la remise à niveau technique et informatique avec appui des services des partenaires.

PARTAGE

Mise en partage des ressources espaces-temps, outils de communication et matériels dans les ESC, avec les partenaires GT ESC et les acteurs en quartier.

BUDGET COMMUN

Lisibilité et suivi des actions et recherche de financements au travers un budget commun lisible

Merci pour votre attention !



Merci aux membres du GT numérique ACTE 3 :

- Aloysia Le Touzio
- Faiza Raigat
- Serge Menez
- Stephen Tabouet
- P.Le Saux/M.Gourga

Contact : H.Aubin
h.aubin@ccasrennes.fr