

# Dispositif inclusion numérique en esc

esp@ce  
numérique

L'espace numérique  
vous accompagne dans  
les démarches en ligne !



[www.espacenumeriqueesc.fr](http://www.espacenumeriqueesc.fr)



## Acte 3 2023-2026



# 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

- Etapes incontournables
- Stratégie de communs
- Gouvernance
- Coopérations

## Feuille de route

- 2023-2024
- 2024-2025
- 2025-2026

# Remerciements

Aux membres du Groupe de Travail "Acte 3" dispositif inclusion numérique en ESC :

- **Aloysia Le Touzo** - Conseil Départemental 35
- **Faiza Raigat** - Caisse d'Allocation Familiale
- **Serge Menez** - Association Rennaise des Centres Sociaux
- **Stephen Tabouet** - We Ker
- **P.Le Saux/M.Gourga** - APRAS

Coordinateur - rapporteur des travaux : **Hugues Aubin** - CCAS de Rennes.

Archives des échanges et réunions [verbatim, tableaux, Comptes-rendus]:

[https://www.espacenumeriqueesc.fr/?Acte\\_3](https://www.espacenumeriqueesc.fr/?Acte_3)

# De quoi parlons-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.fr.



Image source PORTREA.FR.

- **Mise en capacité** : Le numérique peut outiller des projets, l'expression, la participation. **L'objectif est l'AUTONOMISATION DES PERSONNES**

# Un peu d'histoire

## 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.

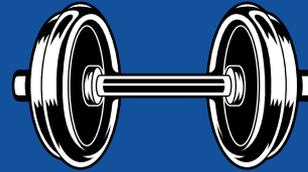
MAINTENANT : où en sommes-nous ?  
Comment améliorer et poursuivre ensemble entre 2023 et 2026.

# ACTE 3

## Processus de travail

### Juillet-août 2023

- Diagnostic
- Fondamentaux

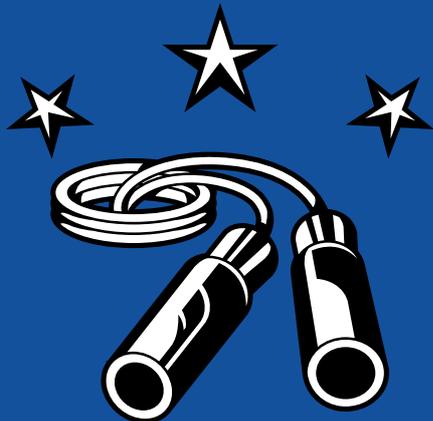


### Août-octobre 2023

- Définition objectifs
- Identification marge de manoeuvre
- Choix d'investir les espaces-temps
- en partage

### Octobre-novembre 2023

- Validation grandes étapes incontournables et préparation feuille de route
- Ecriture synthèse acte 3



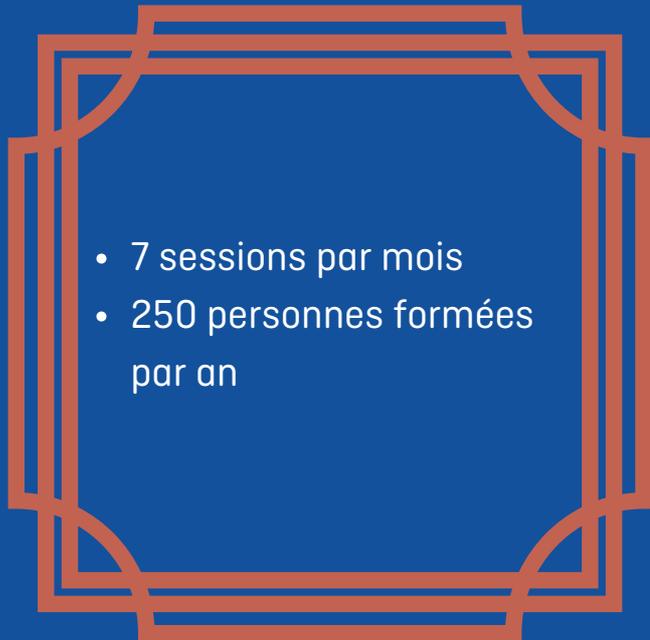
### Novembre-décembre 2023

- VALIDATION ACTE 3

# Rappel bilan 2023

## Permanences numériques

- 7 sessions par mois
- 250 personnes formées par an

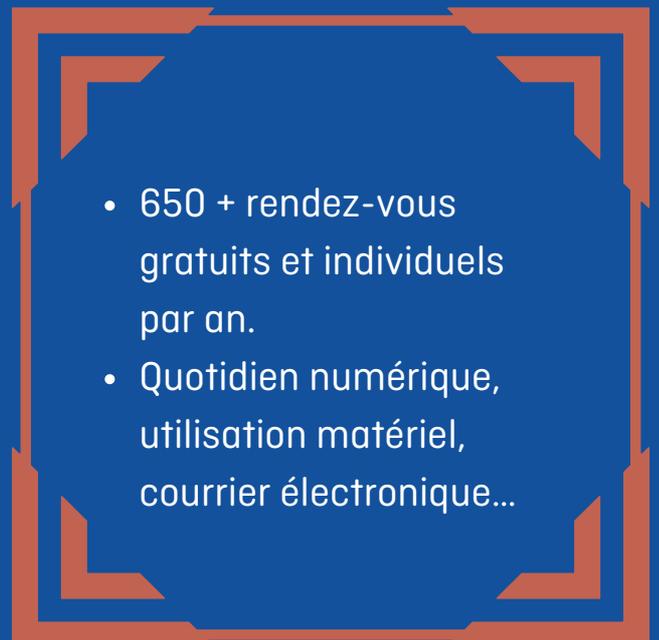


## Informaticiens publics de l'ARCS

- 5000 + accompagnements individuels par an
- 91% pour des démarches en ligne
- 70% de ces démarches relèvent du droit des personnes étrangères

## Formations pros/bénévoles

- 650 + rendez-vous gratuits et individuels par an.
- Quotidien numérique, utilisation matériel, courrier électronique...



# SPÉCIFICITES ET FONDAMENTAUX

Le dispositif inclusion numérique en ESC 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 priorité

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 périmètres à travailler

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

## Accès libre et en autonomie

Non  
fonctionnel



- 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

- 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, ratio inscriptions / participations).

## Accompagnement aux usages



## Accès aux droits, permanences de démarches accompagnées

A améliorer



- 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.
- Dépend aussi l'action de la préfecture et des services de l'état

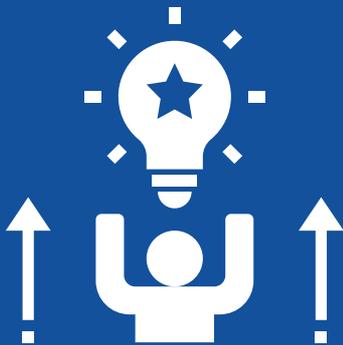
# Diagnostic partagé

**Une demande des publics en croissance constante**



**Un déséquilibre des parties sur les trois axes réaffirmés comme structurants**

**Offre de service insuffisante notamment sur l'axe « accès libre », atouts insuffisamment déployés dans l'«accompagnement aux usages»**



**Un potentiel important à utiliser dans les espaces-temps non partagés, par une dynamique de remise en commun**

**Mais à certaines conditions demandant du temps (bases techniques fonctionnelles du socle commun)**



# Le potentiel identifié pour étendre l'offre

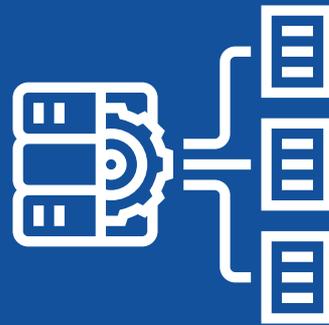


Dans les Espaces Sociaux Communs les locaux et ordinateurs des permanences en démarches accompagnées ne sont pas utilisés tout le temps. Ceci représente un potentiel de 24 demi-journées par semaine sur la ville de Rennes...

C'est un potentiel très important pour accueillir les personnes, avec des partenaires complémentaires présents en quartiers.

## Conditions pour le partage et la mise en commun

Matériels et connexions doivent fonctionner parfaitement partout, et dans l'idéal intégrer une protection automatisée des données.



Il faut périmétrer les interventions dans ces espaces pour rééquilibrer l'offre de service. Donc clairement l'accompagnement aux usages vers l'autonomisation.

# Objectifs

## Axes à rééquilibrer dans l'offre de service

- Accès libre et en autonomie
- Accompagnement pros, bénévoles, habitants
- Accès aux droits



## Socle serviciel commun à tous les ESC

Remettre en route un socle commun serviciel au moins dans tous les ESC (par ex. ordinateur en libre-service + Wifi + ...)

## Amplitude

Doubler la surface de contact avec les habitants



## Ressources Humaines

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

# Étapes 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.

## Lisibilité des contributions de tous

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

## Améliorer la gouvernance

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

## Alignement et cohérence

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

## 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)

## Recherche de budgets

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

# Stratégie de communs et potentiel identifié

## Partager :

### Espaces-temps

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

### Outils d'information et de communication

Site internet, portrea, guides  
papiers, PAO



### Matériels

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

## DECISION/PILOTAGE

GT ESC avec point numérique bimestriel

## SUIVI OPERATIONNEL

### GT NUMERIQUE ACTE 3

Avec point bimestriel pour retour au GT ESC.



### Groupe référents techniques Acte 3

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

## CONSULTATION CO-CONSTRUCTION

### Temps en quartiers

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

### Temps sur la ville

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



La personne en charge de la coordination du dispositif doit assurer ce montage pour le collectif et suivre son fonctionnement.

# Gouvernance, qui

## DECISION/PILOTAGE

GT ESC avec point numérique bimestriel

Composition actuelle

## SUIVI OPERATIONNEL

### GT NUMERIQUE ACTE 3

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 quartiers

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

### Temps sur la ville

Professionnels bénévoles et habitants (une fois par an sur un endroit et un événement)



# Cohérence et alignement avec les autres dispositifs



France Numérique Ensemble  
Conseillers Numériques  
France Services



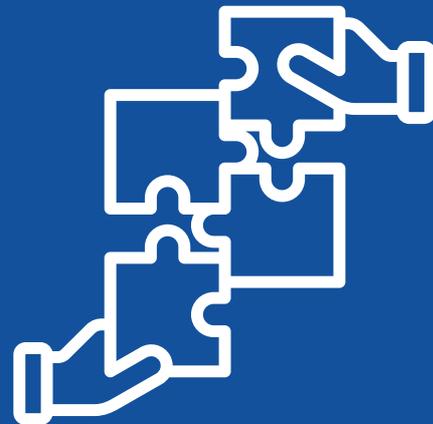
Bretagne  
Animation, mutualisation  
Outillage médiations  
PORTREA



SDASP  
Axe professionnels  
Médiations, coopérations



Projet numérique responsable  
CNFS métropolitains, moyens  
humains et techniques...

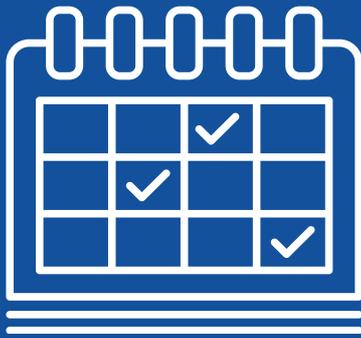


## Pourquoi ?

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

79% des ressources humaines du dispositif dépendent actuellement de cet alignement...

## Feuille de route



# 2023-2024

Décembre 2023 -juin 2024

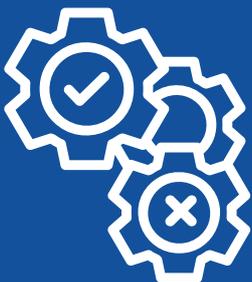
Phase d'amélioration



- 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



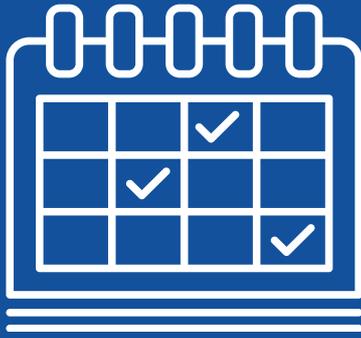
- Premier temps en quartiers
- Partage des bureaux en ESC
- Partage des outils de com
- Utilisation de portrea
- Objectif partage de 30 à 50% des espaces-temps disponibles
- Gouvernance améliorée

Juillet-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



# 2025 et 2026

Janvier -juin

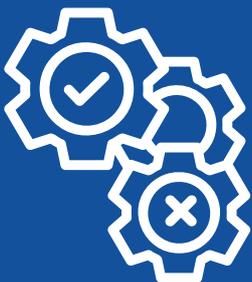
Consultations - révision



- Révision socle commun (V2 et V3)
- Mise à jour périmètres d'intervention
- Réalisation et diffusion supports papiers issus de portrea
- Mise en place socle commun (V2 et V3)
- Temps en quartiers (numéros 2 et 3)

Juin

Fonctionnement versions 2 et 3



- Socle commun V2 puis V3 fonctionnels
- Partage des bureaux en ESC
- Partage des outils élargi avec tous partenaires (com, autres)
- Objectif partage de 100% des espaces-temps disponibles avant fin 2025.

Juillet-décembre

Consultations/bilans



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

# Les décisions à acter

Phase  
d'amélioration



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

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 quartiers.

Budget commun



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

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.

## Archives du groupe de travail Acte 3

Elles sont publiques et disponibles ici :

[https://www.espacnumeriqueesc.fr/?Acte\\_3](https://www.espacnumeriqueesc.fr/?Acte_3)



Contact-informations :

Hugues Aubin coordinateur dispositif inclusion numérique en ESC

[h.aubin@ccasrennes.fr](mailto:h.aubin@ccasrennes.fr)

# Dispositif inclusion numérique en esc



[www.espacenumeriqueesc.fr](http://www.espacenumeriqueesc.fr)

esp@ce  
numérique

L'espace numérique  
vous accompagne dans  
les démarches en ligne !

