



# Projet inclusion numérique dans les Espaces Sociaux Communs

## BILAN 2023

# L'ÉQUIPE INCLUSION NUMÉRIQUE

## ARCS



**Quentin BOURGEOIS**  
Informaticien public  
ARCS



**Alice BRIDE**  
Informaticienne  
publique  
ARCS

## CCAS



**Donovan ROBERT**  
Médiateur socio-numérique  
CCAS



**Valentin SAMSON\***  
Médiateur socio-numérique  
CCAS

\*Passage en temps partiel  
en octobre 2023



**Hugues AUBIN**  
Coordinateur du projet  
CCAS



**Damien KELLER**  
Coordinateur formation  
CCAS



**Raphaël FOISY-MARQUIS**  
Médiateur socio-numérique  
CCAS



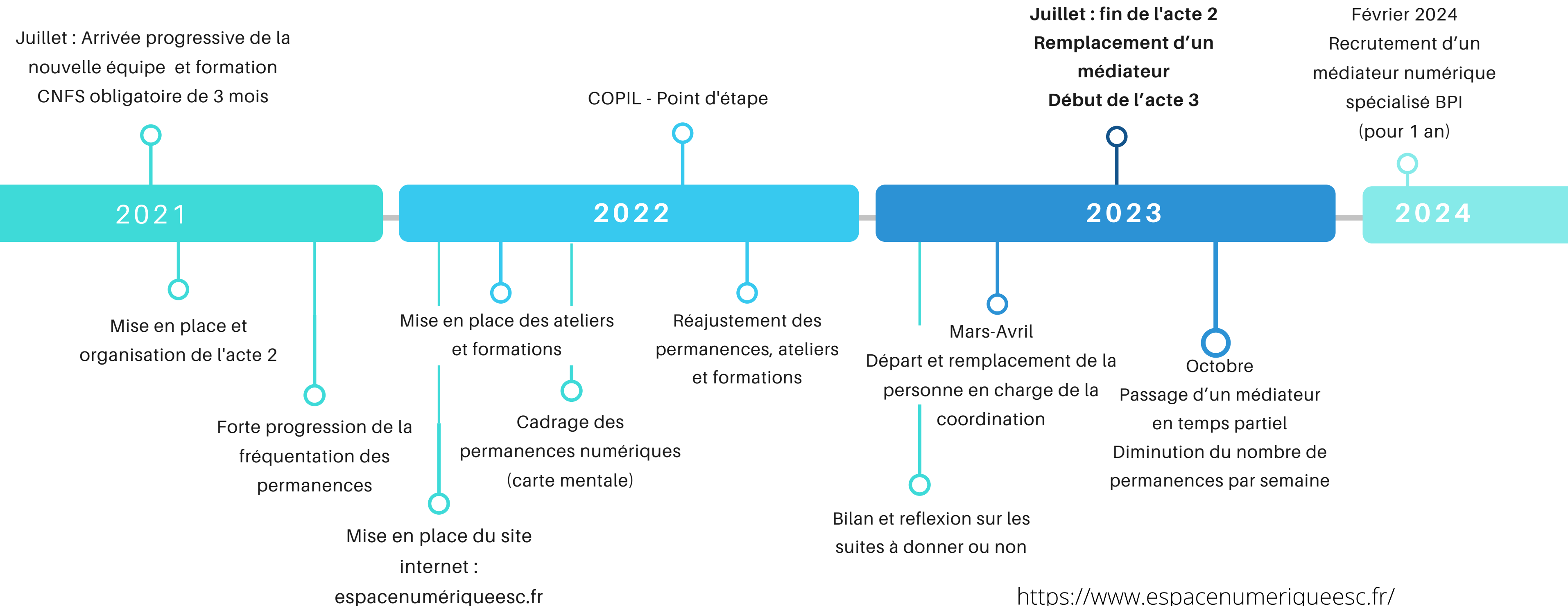
**Anaïs ALPHONSE**  
Médiatrice socio-numérique  
CCAS



**Julia O'NEILL**  
Médiatrice socio-numérique  
CCAS

# ACTE 2/ACTE 3

## Projet d'inclusion numérique dans les Espaces Sociaux Communs



# Bilan des permanences numériques

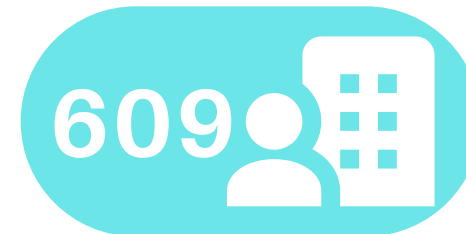


## USAGERS RECUS

## PERMANENCES

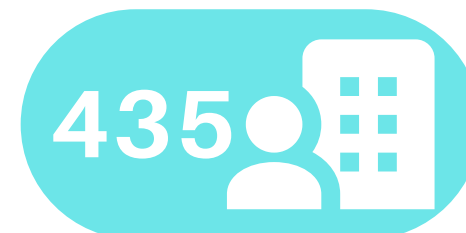
## MEDIATEURS

**EN 2022**



médiateurs socio-numériques  
sur 13 permanences par  
semaine jusqu'en octobre  
2023

**EN 2023**



médiateurs socio-numériques et  
10 permanences par semaine à  
partir d'octobre 2023

**-6,73%**

**-28,6%**

REORGANISATION NECESSAIRE EN BINOMES  
PASSAGE D'UN MEDIEATEUR A TEMPS PARTIEL



# Bilan des permanences numériques

## 2023



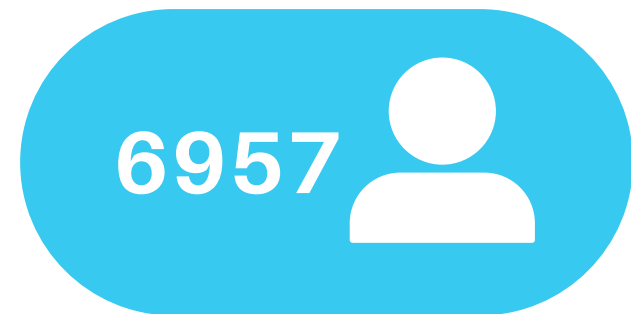
usagers reçus en moyenne sur  
chaque permanence en 2023

**SOIT**



personnes en plus  
en moyenne par permanence  
par rapport à 2022

**\*En 2023** les agents d'accueils ont comptabilisé les **refus**  
C'est à dire, compter les gens se présentant lors de permanences et ne pouvant  
être reçus.

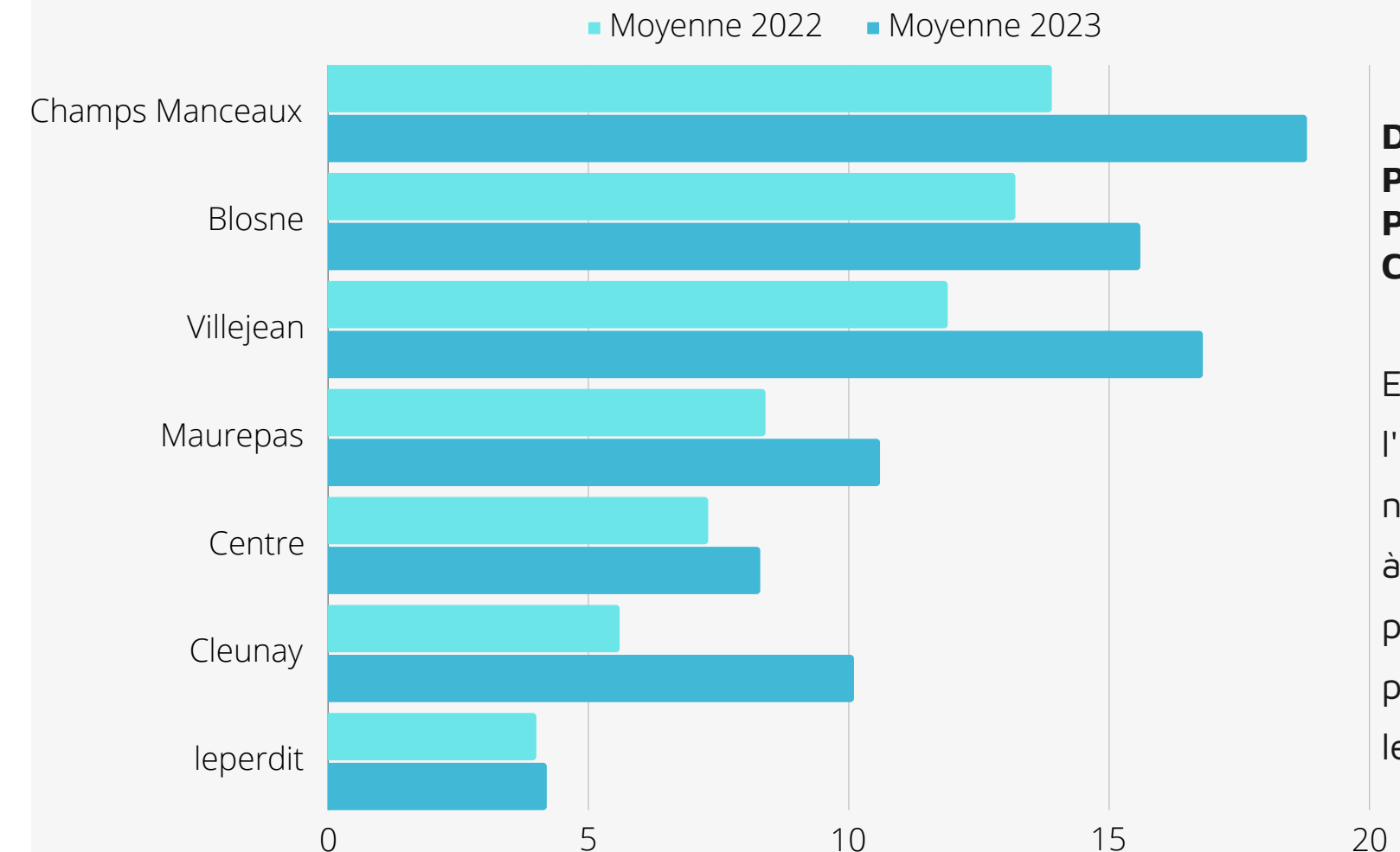


**Personnes en  
demande**



**Soit 21,8% sans réponse  
sur place**

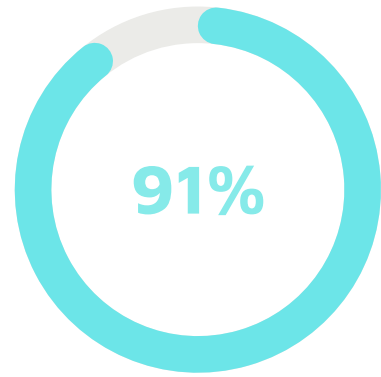
### USAGERS RECUS SUR CHAQUE PERMANENCE



**DES  
PERMANENCES DE  
PLUS EN PLUS  
CHARGÉES**

En comparaison à  
l'année précédente,  
nous recevons de 1  
à 5 personnes en  
plus sur chaque  
permanence selon  
les antennes.

# BILAN SUR LES TYPES DE DEMANDES LORS DES PERMANENCES NUMÉRIQUES



91% des demandes concernent un accompagnement aux démarches en ligne

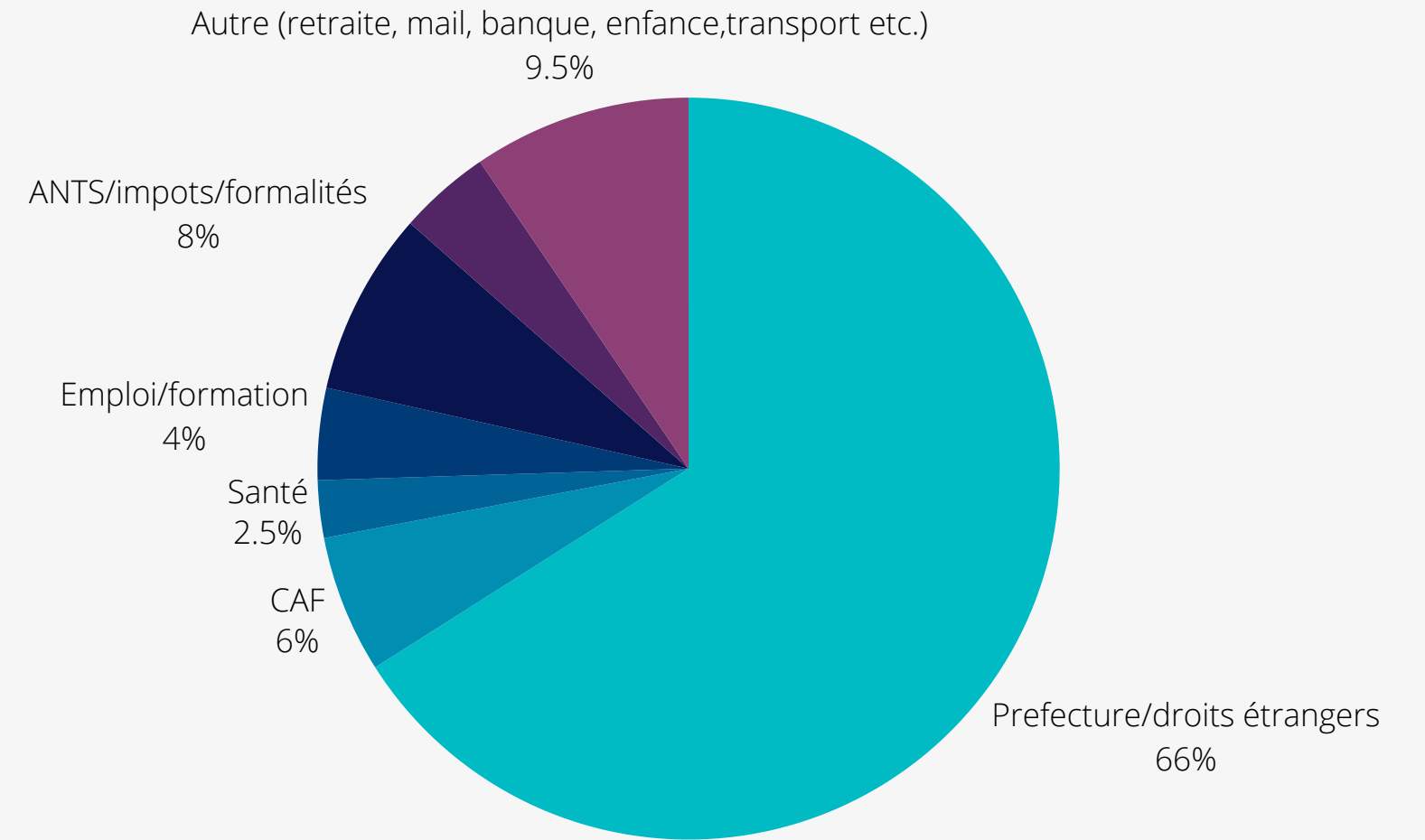


Une augmentation de 16,5% concernant les demandes liées aux droit des étrangers entre 2022 et 2023



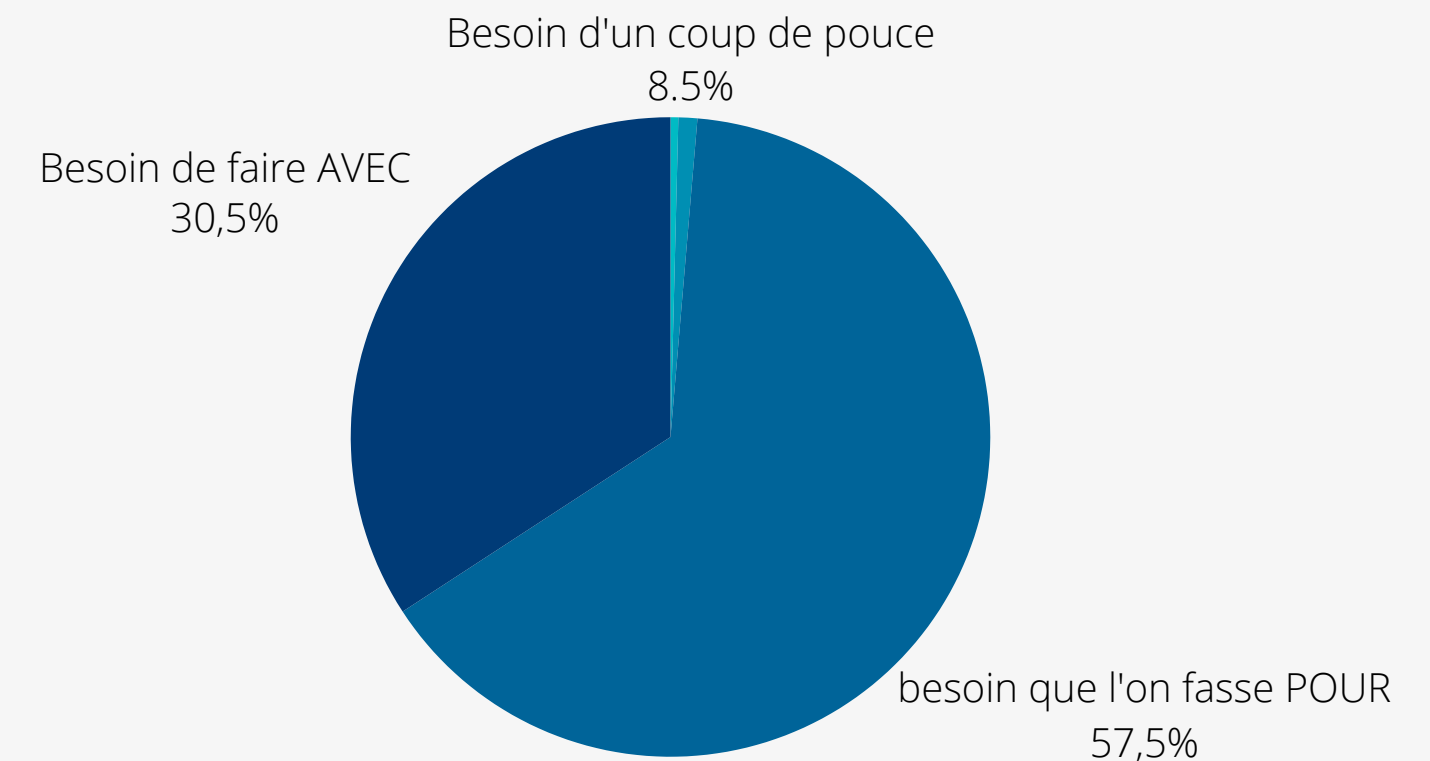
La durée moyenne d'un accompagnement est de 21 minutes sachant que les démarches les plus chronophages peuvent durer jusqu'à 2h00 et que de nombreuses démarches nécessitent plusieurs venues.

# TYPES DE DÉMARCHES ACCOMPAGNÉES EN 2023



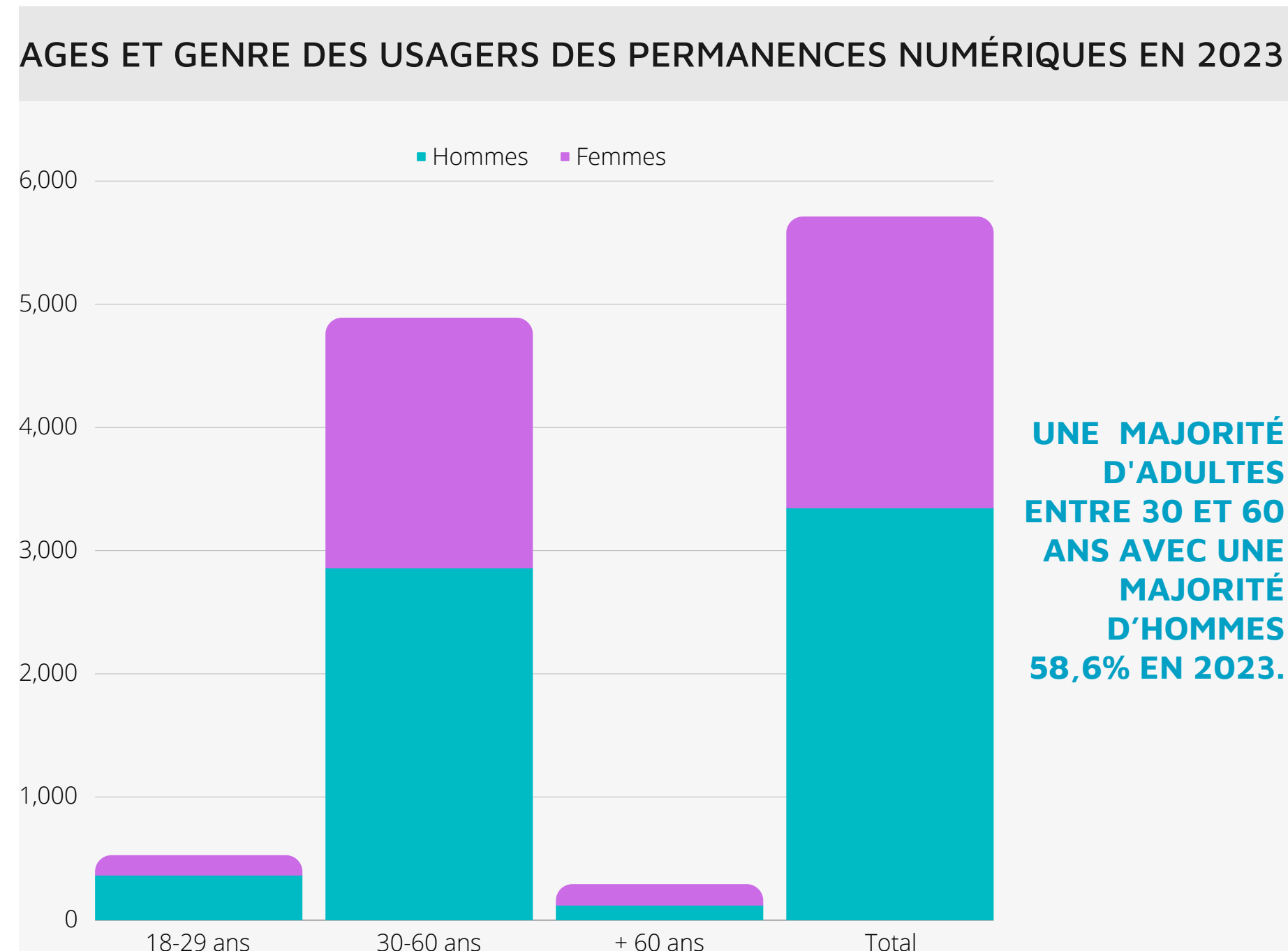
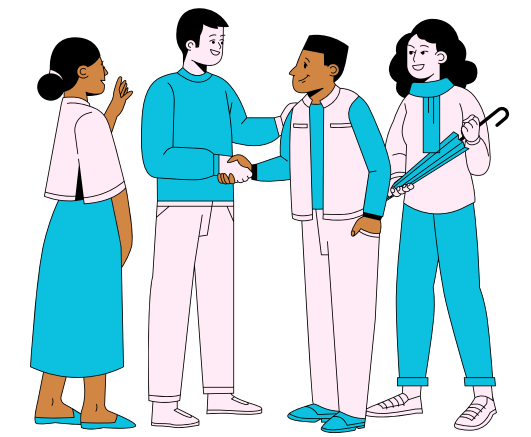
PLUS DE LA MOITIÉ DES DÉMARCHES ACCOMPAGNÉES CONCERNE LA PRÉFECTURE ET LE DROITS DES ÉTRANGERS

# AUTONOMIE DES USAGERS



LES USAGERS SONT TRÈS PEU AUTONOMES ET ONT BESOIN D'UN ACCOMPAGNEMENT POUSSÉ, VOIRE QUE L'ON FASSE POUR EUX, SOIT PAR APPRÉHENSION DE L'OUTIL, SOIT PAR CRAINTE DE LA DÉMARCHE ADMINISTRATIVE

# Le PUBLIC des permanences numériques



# Analyse des permanences



Une attente toujours aussi importante des usagers (+3 personnes en moyenne et de nombreux refus)

**Nécessité de trouver de nouvelles solutions dans l'attente de pouvoir renforcer l'équipe**



Une dématérialisation grandissante (91 % des demandes)

**Nécessité d'avoir des contacts professionnels identifiés dans les administrations (préfecture par exemple)**



Une mise en réseau difficile

**Nécessité d'améliorer le maillage et la lisibilité des acteurs pour orienter les usagers vers les bons interlocuteurs : objectif du projet PORTREA**



**Besoin d'outils et mobiliers adaptés à la médiation, sécurisés et entretenus**



# LES ACCOMPAGNEMENTS INDIVIDUELS

En complément et en dehors des permanences des rdv(s) individuels ont pu être fixés avec certains usagers pour deux raisons :

- demande (démarches ou aide technique) trop longue/trop complexe pour être traitée sur une permanence
- finaliser une démarche

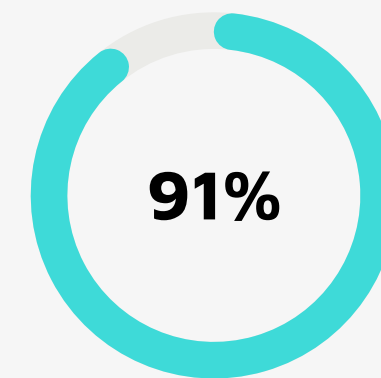
Ces rdv sont pris et posés uniquement par les médiateurs socio-numériques.



RDV(s) individuel ont été réalisé et comptabilisés en 2023



La **durée moyenne** des rdv(s) a été de 35 minutes sachant que les démarches ou demandes technique les plus chronophages ont pu durer jusqu'à 2h00



91% des RDV(S) pour un accompagnement aux démarches en ligne et 9% pour un accompagnement technique



**75 % des RDV(s) individuels** pour les démarches concernent des démarches **Préfecture- Droits des étrangers**

# BILAN FORMATION 2023

**FORMATIONS COLLECTIVES** **264** inscriptions

**49** sessions réalisées

**226** participant.e.s

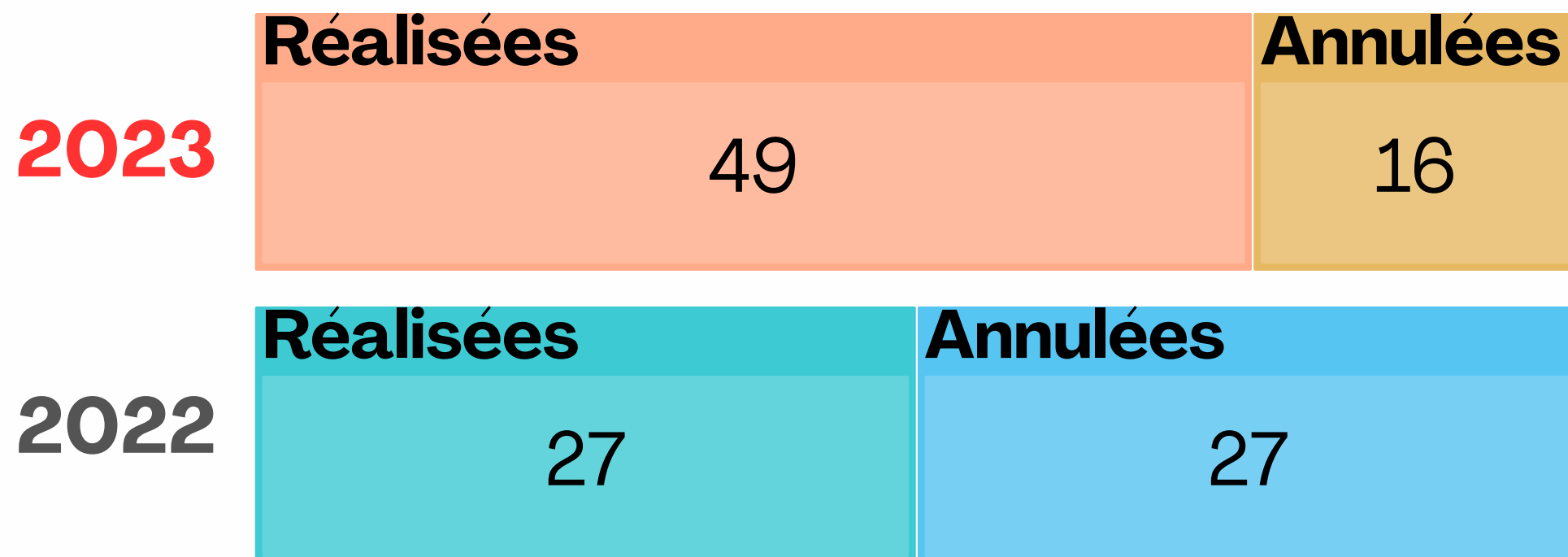
## ACCOMPAGNEMENTS INDIVIDUELS

**17** accompagnements

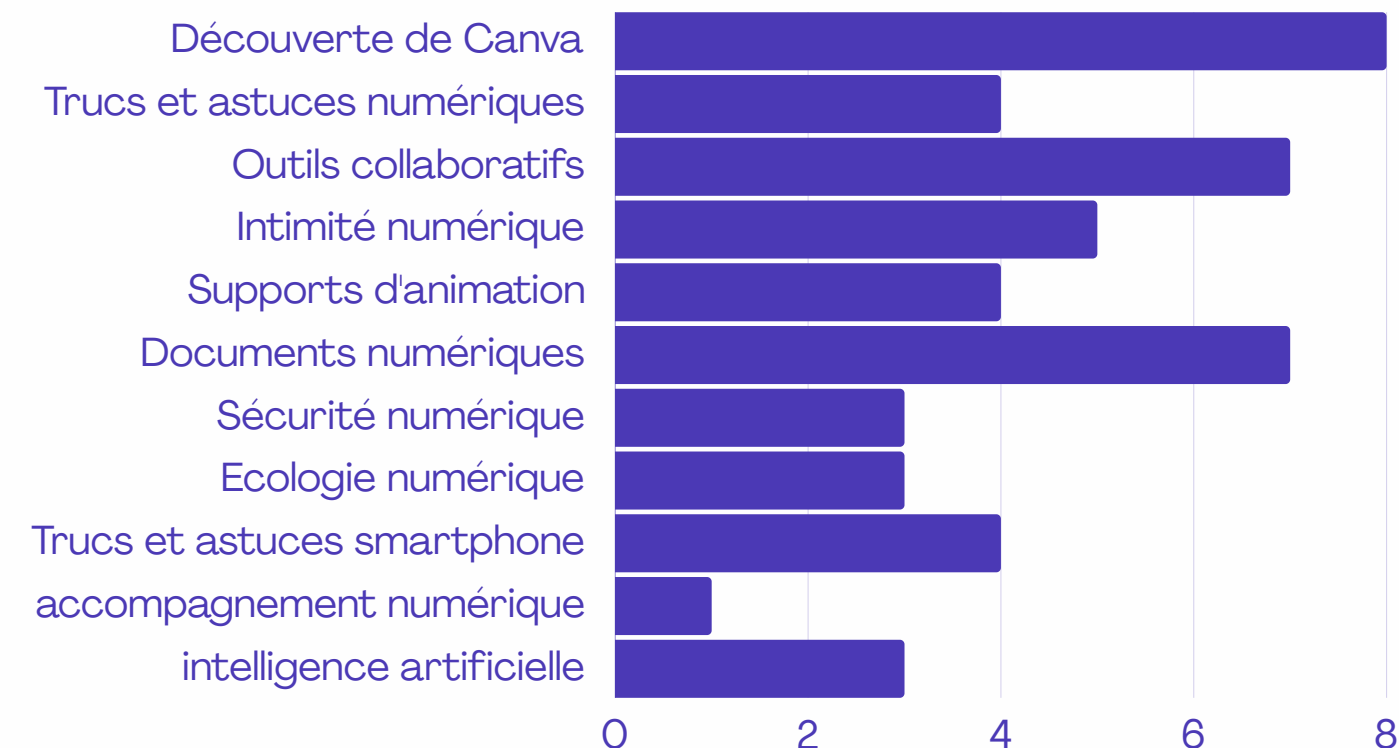
**2h12** durée moyenne

## NOMBRE DE SESSIONS COLLECTIVES

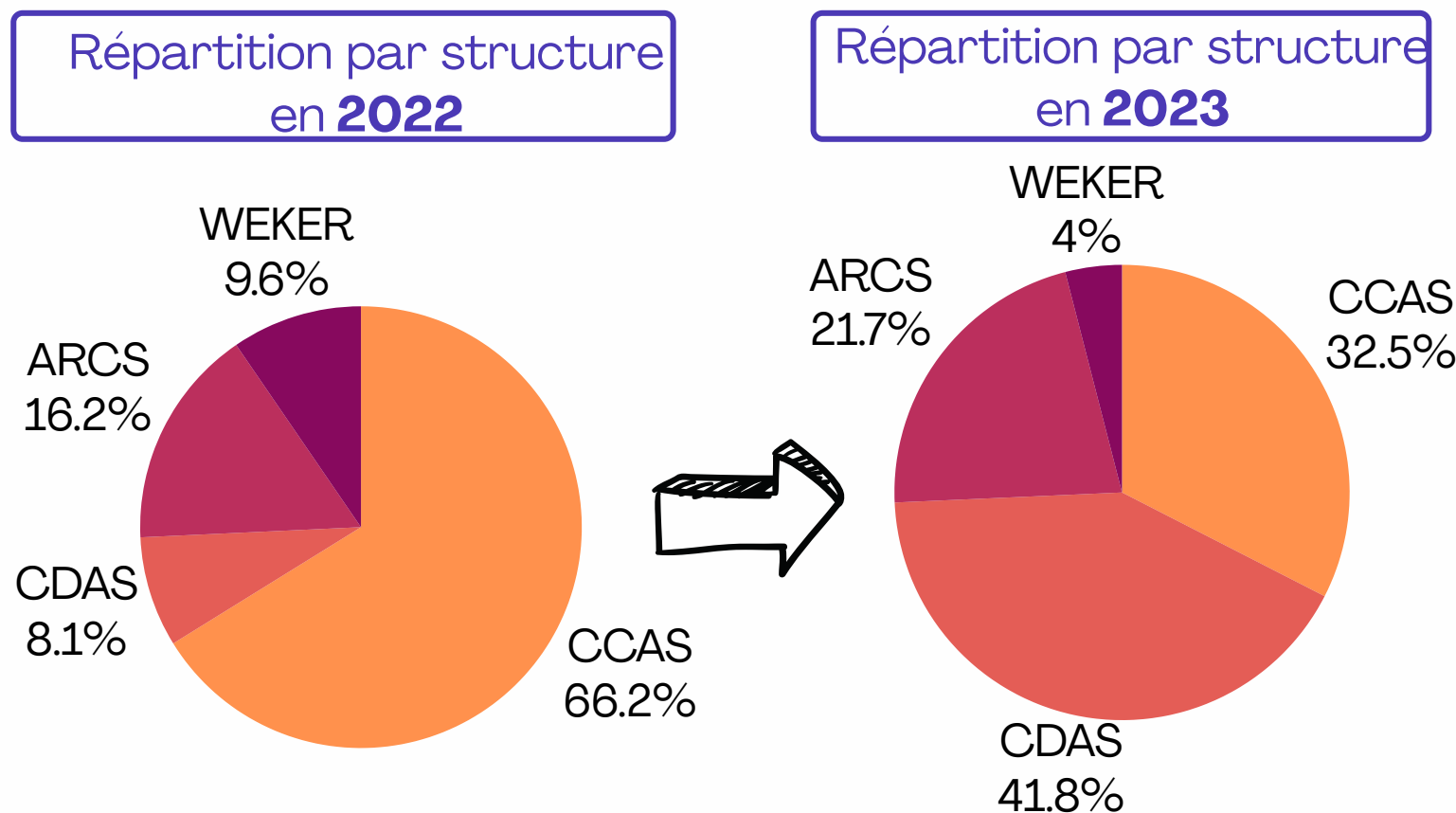
Sur **65 sessions** programmées autour de **11 thématiques** de formations, **49 sessions** ont pu se tenir du fait d'un nombre suffisant de participant.e.s (> 1).



## FORMATIONS LES + DEMANDÉES



## PROFESSIONNELS INSCRITS



# Analyse des formations



**Une belle progression dans le ratio d'inscriptions par formation** avec beaucoup moins d'annulations suite à des jauges non atteintes.

50% des formations annulées en 2022, 27% en 2023

**Donc une meilleure organisation des plannings et inscriptions.**



**Une forte progression dans la dimension partenariale** avec des savoirs mieux diffusés aux organisations du dispositif et non plus majoritairement aux agents du CCAS.

**Multiplication par 5 des agents du CDAS dans les participants.**  
(8,1% en 2022, 41,8% en 2023).



**Un éventail large et actualisé de sujets**

Graphisme, outils professionnels (documents numériques, outils collaboratifs), mais aussi maintenant découverte de l'Intelligence Artificielle avec un contenu qui colle à l'actualité et rencontre beaucoup de succès.

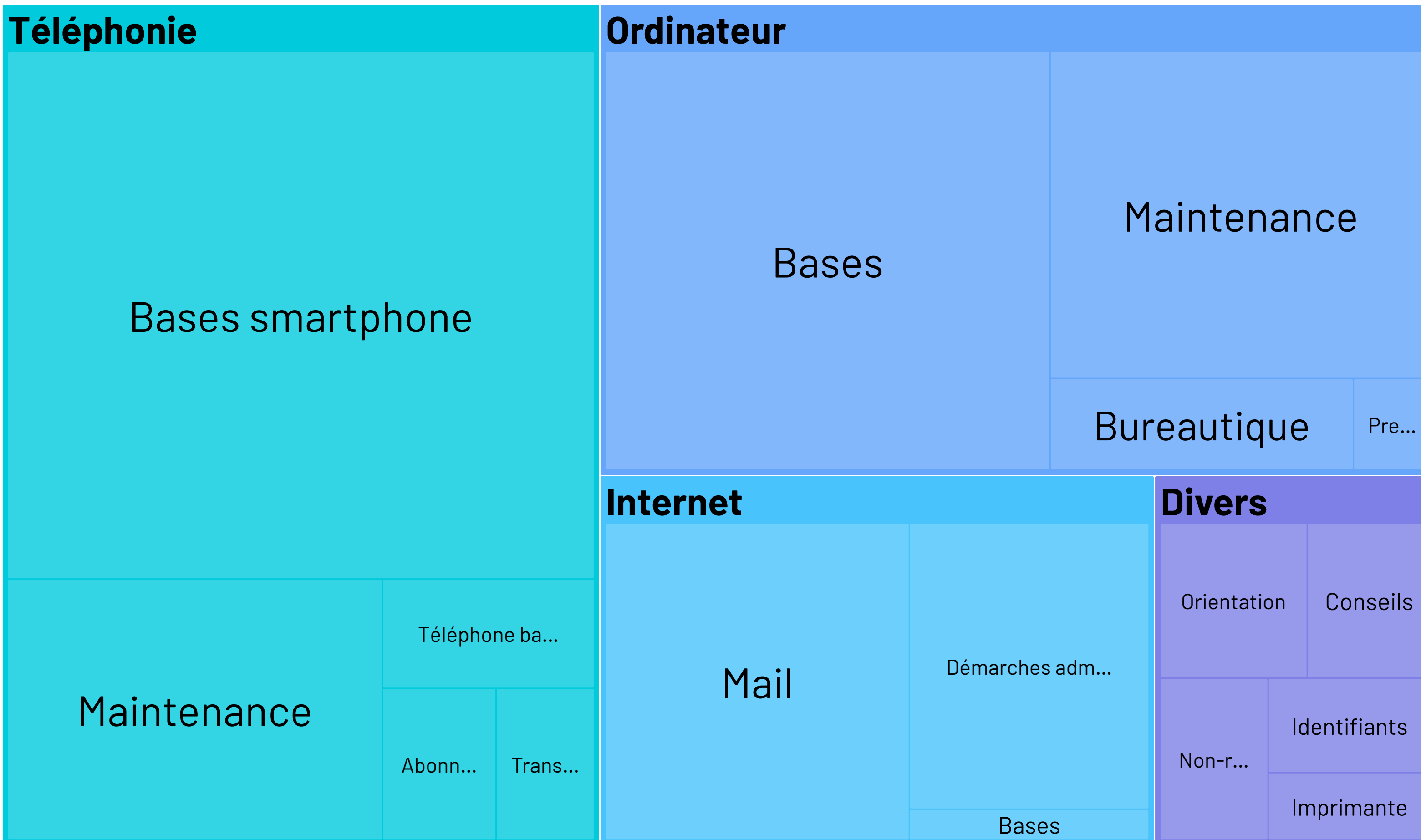


**Une offre complétée par du sur-mesure en individuel ou en petit groupe**

Les personnes en difficulté ou en recherche d'outils ou d'une formation individuelle ont maintenant le réflexe de contacter le responsable des formations pour conseils et assistance rapide, avec de bons retours.

# Informaticiens publics de l'ARCS

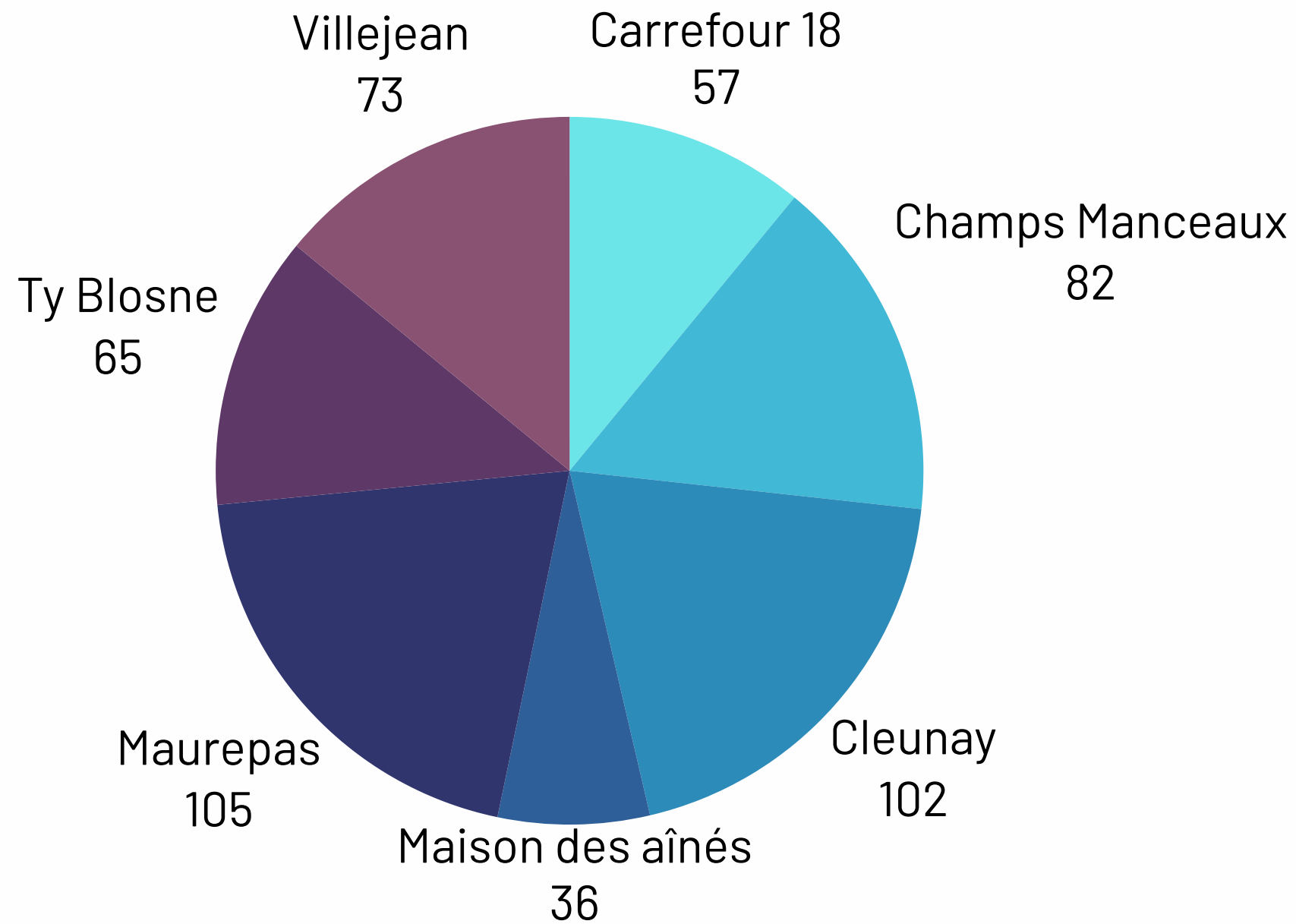
*521 rendez-vous tenus en 2023*



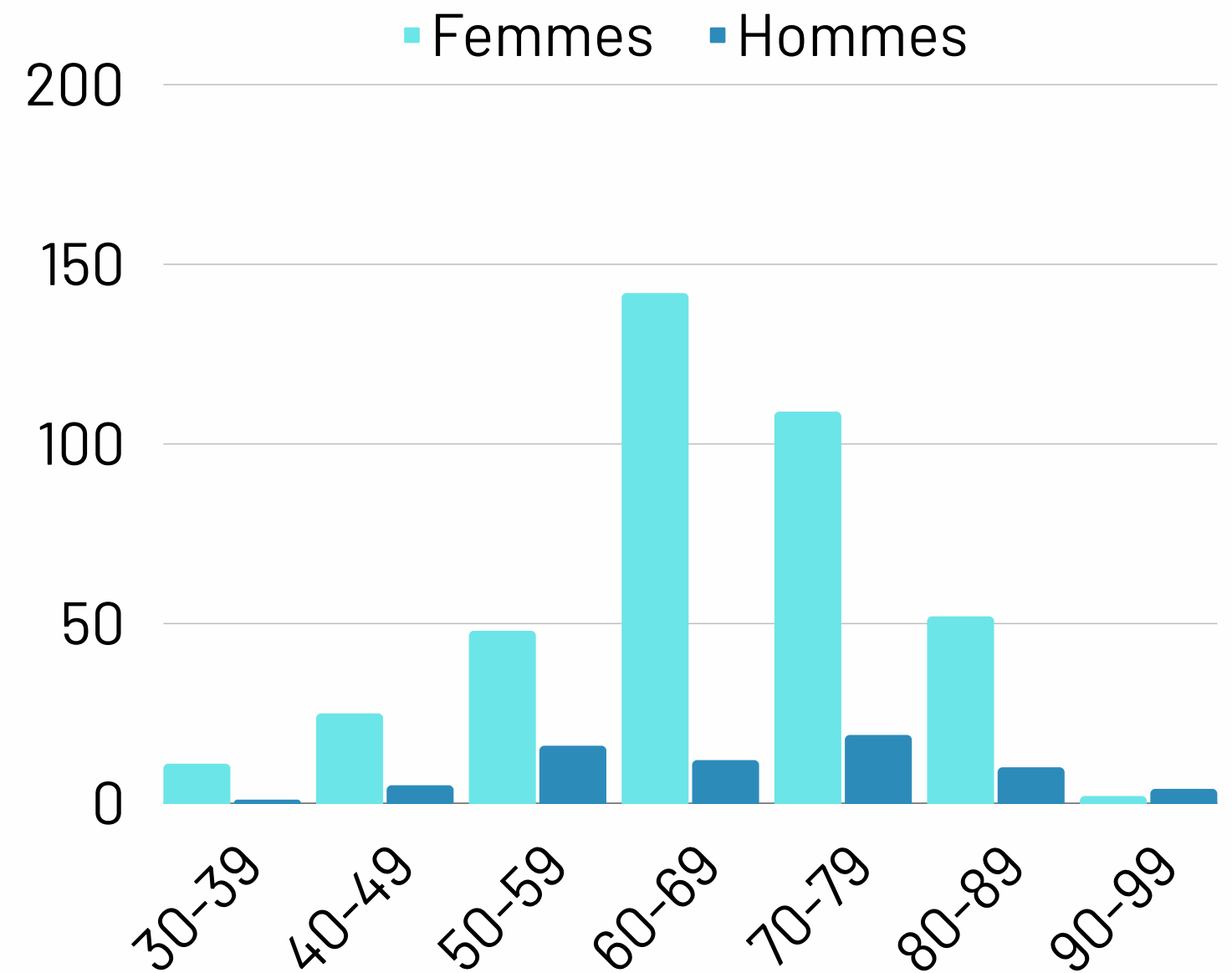


# Informaticiens publics de l'ARCS

**Nombre de rendez-vous tenus selon les lieux**



**Répartition des personnes accompagnées par âge et par genre**



# Quelques éléments à retenir



3 ERE\* sur 4 seront en espaces numériques en ESC en 2024.

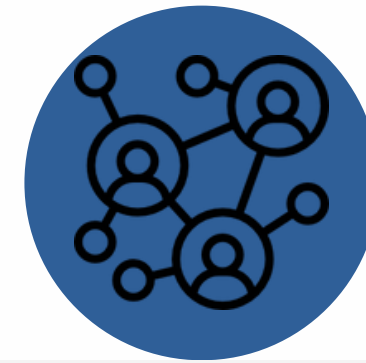
Si nous les prenons en compte (4151 personnes reçues en 2023), nous atteignons 10 613 personnes reçues par an dans le dispositif Inclusion Numérique en ESC, ce qui en fait le plus important quantifié sur Rennes Métropole

\*Espaces Ressource Emploi



Le nombre de personnes se présentant lors des permanences des médiateurs socio-numériques augmente sans cesse.

Ceci repose la question du dimensionnement et de la pérennité des ressources humaines qui prouvent pourtant leur efficacité dans leurs missions.



L'action des partenaires en ESC est complémentaire.

Il s'agit d'améliorer et renforcer l'usage des espaces-temps dans les ESC et dans l'aller-vers par une dynamique de partage (cf projet 2023-2026) y compris avec les acteurs en quartiers.



La typologie des publics nous impose un travail particulier d'accompagnement avec les services de l'Etat.

Etre en situation légale vis à vis de l'Etat est indispensable pour actionner les droits et aides territoriales.



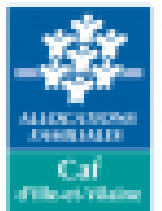
CONSEILLER  
NUMÉRIQUE  
France  
services



CCAS de  
RENNES



Ville de  
RENNES



Pour connaître nos actions et actualités tout au long de l'année  
n'hésitez pas à consulter notre site internet :

<https://www.espacenumeriqueesc.fr/>