

GT ESC du 17/05/2023 - E-inclusion et espaces numériques en ESC

APRAS - Maison des associations

Structures représentées (à actualiser sur place) :

- **APRAS** - P.Le Saux / M.Gourgan
- **CCAS/DIAP** - V. Auberge / H.Aubin
- **We Ker** - S Tabouet
- **CAF** - Isabelle Andries-Salomez
- **CD35** - Elise Ogereau
- **ARCS** - Amélie Trappler

Déroulé :

Présentation HA : 5 mn.

Rappel : S'il y a commun on doit pouvoir co-construire ce que l'on veut faire, ou déléguer dans le groupe. Faisons le point ensemble avec comme objectif un rappel des valeurs communes qui guident le dispositif, un diagnostic commun des forces, faiblesses et opportunités, la possibilité d'un pot commun d'expertises et de connaissances sur certains points, un choix de méthode pour préparer le GT de septembre.

Les valeurs qui guident le dispositif - 15 mn

(pourquoi on le maintient, on le développe ensemble)

Processus : chacun donne 4 mots-clés et on génère un nuage commun de mots-clés.

Outil : [Nuagedemots.co](https://nuagedemots.co)

Résultat :



Analyse/échange : les acteurs présents font ressortir des dimensions bien spécifiques du dispositif au regard de la notion "d'accompagnement numérique" autour des enjeux sociaux : "Autonomie", "inclusion", "justice", "solidarité", "recours", "social".

Ceci peut nous permettre de requestionner la tension entre **accompagnement aux démarches** très souvent en mode "urgence" lors des permanences des médiateurs socio-numériques en ESC et **la question de l'autonomisation des publics**, qui ne semble pas encore au rendez-vous.

Diagnostic partagé sur le dispositif actuel - matrice SWOT simplifiée - 15 mn

Processus: **Chacun remplit des posts-its et les pose dans les cases durant 10 mn puis on fait le point pendant 5 mn.**

Outil fond vidéoprojeté [avec une matrice de base - pdf](#)

Résultats

- Axe 1 : Accès libre et autonome à équipement et connexion

| Action | FORCES | FAIBLESSES | PISTES DE SOLUTIONS |
|---------------------------------|---|--|---|
| | Besoins réels des publics fragilisés | Absence de services uniformes d'un site à l'autre – difficultés de maintenance | Parc et services communs à structurer |
| Accès libre/réseau | Gratuité Faire venir un public qui ne viendrait peut-être pas sans wifi | Accès wifi public inexistant Sujet complexe difficile à faire avancer Conditions matérielles (réseau, cablage...) Pas homogène suivant les ESC | PPI Rennes Métropole et ville de Rennes + CD 35 Accès sécurisé pendant un temps limité |
| Postes en libre-service | Besoin réel CAF : équipement disponible dans chaque ESC bloqué accès CAF. Accessibilité | Pas de retour sur l'utilisation des postes CAF. Difficile à gérer et par qui ? Appui technique (sessions, bugs...) Libre-service un vrai service à l'utilisateur mais nécessite parfois un accompagnement -> réelle autonomie ? | |
| Impressions à la demande | Gratuité | Disponibilité Qui est dédié à cette fonction ? | Dématérialisation des pièces au moins pour les partenaires Imparfait pour l'utilisateur, besoins à |

| | | | |
|---------------|--|--|----------|
| | | | réguler. |
| Autres | | Problématique récurrente de la maintenance qui parasite le quotidien | |

Apparaissent clairement les constats collectifs suivants :

- Parc et services COMMUNS à structurer.
- Pas de réseau wifi public.
- Pas de régulation/stabilisation/supervision des impressions à la demande
- Problèmes récurrents de maintenance sur le matériel.
- A noter des dispositifs CAF en libre-service partout mais verrouillés sur les démarches CAF et sans retour statistique pour l'opérateur CAF.
- Il ne semble pas y avoir de porteur identifié sur cet axe, ni de service-type proposé sur tout le réseau de lieux...

- Axe 2 : Accompagnement dans les usages numériques

| Action | FORCES | FAIBLESSES | PISTES DE SOLUTIONS |
|---|--|--|---|
| Permanences informaticienne publique | <p>Aller vers</p> <p>Octopuce vélo cargo</p> <p>Porte d'entrée non stigmatisante à partir des usages</p> | <p>Risque d'absence des financements</p> <p>Pb non instruit par conférence des financeurs 2023</p> | |
| Ateliers Cafés numériques | <p>Ateliers individuels et collectifs=meilleure couverture des besoins</p> <p>Collectifs : optimiser le temps des médiateurs</p> | <p>Chronophage</p> | <p>A proposer en aller-vers</p> <p>Mise en œuvre des acteurs associatifs autre que l'équipe ESC</p> <p>Atelier parentalité en complémentarité avec 1 T8 CAF</p> |
| Formation des professionnels | <p>Inscrites au plan de formation ARCS en 2023-2024</p> <p>Montée en compétences progressive</p> <p>Pertinence de l'offre de formation – adaptabilité aux besoins « sur mesure »</p> | <p>Défiance des professionnels par rapport à ce que l'on va leur demander</p> <p>Adhésion des professionnels à la finalité</p> <p>Hors plan de formation des structures</p> <p>Réticence des</p> | <p>Accompagnement CAF des professionnels ESC sur des actions phares ex : campagne dématérialisation</p> <p>Analyse pratique -> associer d'autres acteurs du numérique.</p> |

| | | | |
|-----------------------|--|---|---|
| | Outil supplémentaire dans les démarches d'accompagnement et de travail social. | professionnels CEDAS Manque de temps exprimé Offre déjà inscrite au niveau institutionnel Difficulté de mobiliser les équipes Réelle volonté des pros d'y aller ? | |
| Autres actions | | Clarification de la cible de chaque partenaire en la matière pour une définition commune | Orange solidarité partenariat qui peut être sollicité pour accompagner sur des ateliers |

Constats partagés :

- Utilité de l'offre en aller-vers
- RH en danger concernant l'informaticienne publique de l'ARCS
- L'offre en ateliers est ressentie comme chronophage
- Les professionnels sont réticents à se former pour accompagner les usagers
- Des partenaires ont mis en place des formations pour professionnels dans leurs plans de formation (ARCS)
- L'offre et le projet concerne aussi les acteurs tiers comme les associations et structures en lien avec le numérique à associer (partage des formules d'atelier, des publics, aller-vers dans le quartier...)

- Axe 3 : Aide aux démarches

| Action | FORCES | FAIBLESSES | PISTES DE SOLUTIONS |
|--|--|---|---|
| Permanences médiateurs socio-numériques | Accessibilité disponibilité bienveillance Compétences et technicité dans l'accès aux droits Utilité sociale ++ Importance des médiateurs socio-numériques pour accompagner les démarches en ligne | Surcharge aide aux démarches Surcharge aide aux démarches en ligne Nécessité de plus de liens et d'appuis avec les équipes ESC : construire les complémentarités Charge d'activité en constante hausse | Caf + de communication sur les démarches en ligne auprès des professionnels ESC. Binomes de permanences avec des agents préfecture. Hors les murs ? |

| | | | |
|--|---|---|--|
| | Bien repérées par les publics fragilisés | Les limites d'intervention n'ont pas été fixées : saturation, tensions | |
| Espaces ressources emploi | Service de proximité Grande souplesse dans la réponse apportée aux besoins | Missions et périmètres qui ne sont pas toujours bien connues sur le terrain. Fragilité de moyens notamment RH. | Prise en charge de la totalité des accompagnements numériques liés à l'emploi. |
| Autres actions acteurs GT ESC | Existence d'un plan e-inclusion à l'ARCS référent Serge Menez Actions collectives avec implication de bénévoles Ateliers numériques au siège de la CAF. | | |
| Autres actions d'autres acteurs | | | |

Constats partagés :

- Utilité de l'aide aux démarches
- Problème de définition du périmètre d'intervention vis à vis des professionnels et publics
- Surcharge constante de l'équipe et augmentation constante des publics
- Sur-représentation des démarches vis à vis de la préfecture et de certains publics éloignés (étrangers)
- Peu de solutions et de pistes proposées sur le tableau. Mention de renforts de la préfecture.
- Actions complémentaires d'acteurs du collectif : ARCS et CAF notamment

Qui fait quoi - 15 mn

Processus : Chaque structure a une couleur de post-it et les pose dans la case action où elle a une expérience présente ou passée au terrain.

Outil: [Matrice actions vidéoprojetée + posts-its - pdf \(68.1kB\)](#)

Nous n'avons pas eu le temps de réaliser cette phase. A reprogrammer ?

Appel à contributions pour co-écrire les pistes de l'acte 3 - objectif septembre - 10 mn

Processus : Proposition d'embarquer dans un processus d'écrire collaborative les structures qui ont contribué à l'étape précédente, notamment sur les actions sur lesquelles elles ont une expérience

Outil : Prise de note sur ce wiki de la liste des structures volontaires et envoi à h.aubin(chez)ccasrennes.fr des courriels des référent(e)s pour participer au chantier, avant fin mai 2023.

Liste des structures volontaires et des référents :

Structures volontaires pour désigner un(e) référent(e) et co-écrire une base sur l'acte 3 du projet (suite à trois ans sur base de moyens humains constants a minima)

- **ARCS** -> Serge menez
- **CCAS** -> Virginie Auberger - Hugues Aubin
- **CEDAS** -> Aloysia le Touzio
- **APRAS** -> P.Le Saux / Magali Gourga
- **We Ker** -> S.Tabouet en attente de confirmation

Suites à donner :

- Envoi du Compte-rendu de ce point par H.Aubin (fait le 03/05/2023)
- Envoi d'un message aux référents pour lancer le processus
- Point d'étape au GT ESC de juin 2023

Contact : Hugues Aubin – coordinateur projet e-inclusion dans les ESC de Rennes
h.aubin@ccasrennes.fr