



Les CCAS et les enjeux du numérique

Une enquête conduite auprès des
adhérents de l'UNCCAS

Septembre 2022

unccas
Union Nationale
des Centres Communaux d'Action Sociale

 **compas**


**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**
*Liberté
Égalité
Fraternité*

**AGENCE
NATIONALE
DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES**

Sommaire

Fiche d'identité de l'enquête - 4

De manière générale, les CCAS et l'ABS : quels usages ? – 6

Comment la question de l'inclusion numérique a-t-elle été travaillée dans l'ABS ? - 16

Quels enseignements de l'ABS localement ? - 25

Quels effets de l'ABS sur la prise en compte des besoins d'inclusion numérique localement ? - 32

Conclusion - 42

Monographies - 46





Un partenariat UNCCAS/ANCT pour identifier les besoins des habitants.

L'édition 2021 du « Baromètre du numérique » a, sans surprise, mis en évidence la **progression constante de l'usage du numérique dans la société française.**

Il a aussi souligné le **besoin toujours très fort d'accompagnement aux usages** et aux démarches qui concerne toujours près de **35% de la population**. Le Défenseur des droits a par ailleurs souligné à plusieurs reprises les risques d'une dématérialisation non accompagnée.

Dans ce contexte, les CCAS, au nom de leurs missions d'accès aux droits, de prévention et de développement social, sont en première ligne pour accueillir et accompagner les publics les plus fragiles.

Ils ont fait partie des acteurs en première ligne durant la période de confinement liée à la crise sanitaire. Ils ont participé au développement de réponses locales en accompagnant les usagers dans leurs démarches quotidiennes quand le numérique s'est imposé comme le seul support de lien avec l'extérieur, accentuant encore davantage les inégalités en la matière.

L'UNCCAS avec le soutien de l'Agence Nationale de Cohésion des Territoires (ANCT) a souhaité ainsi mieux comprendre à quels besoins les CCAS sont confrontés et comment leur mission d'Analyse des Besoins Sociaux (ABS) est mobilisée pour saisir les enjeux du numérique et contribuer à la définition des politiques municipales en la matière.

C'est l'objectif de cette enquête à laquelle ont participé 143 CCAS adhérents à l'UNCCAS.

Introduction

Rubrique une

Fiche d'identité de l'enquête

Les résultats issus de l'enquête

1. **143 répondants.**
2. Enquête menée en mai-juin 2021.
3. **Une majorité de CCAS, 3 CIAS.**
4. **Une majorité de répondants dont les équipes comprennent moins de 10 agents.**
5. **La moitié des répondants sont des CCAS de zones rurales, 24% en zone urbaine.**
6. **66% se trouvent dans une zone bien ou très bien couverte par les opérateurs de télécommunications.**
7. **La moitié des CCAS répondants interviennent dans un territoire où se trouve 1 ou plusieurs points de médiation numérique.**

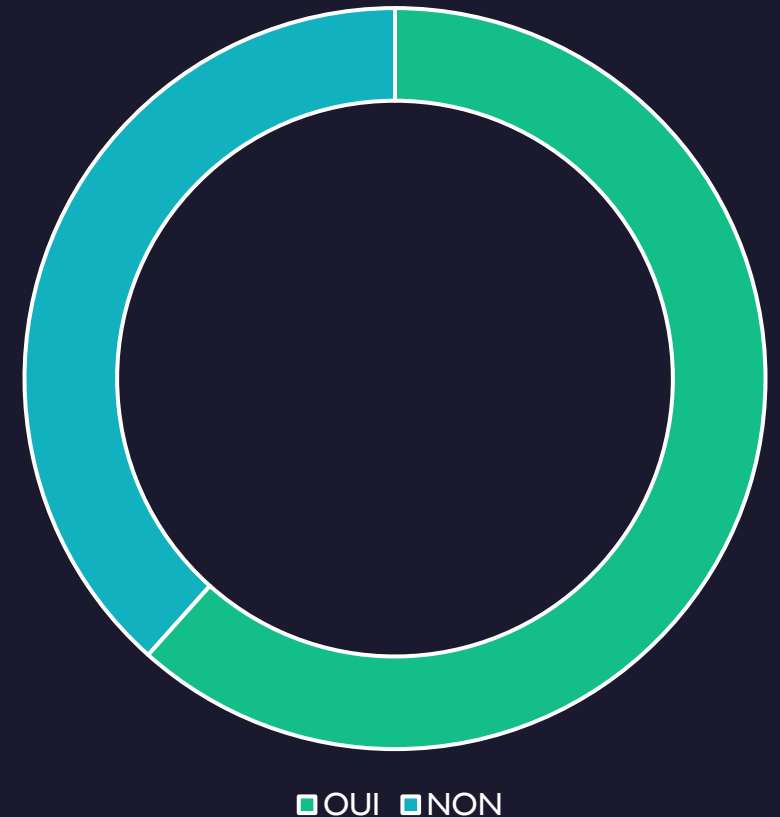


Rubrique deux

De manière générale, les CCAS et l'ABS :
quels usages en 2021 ?

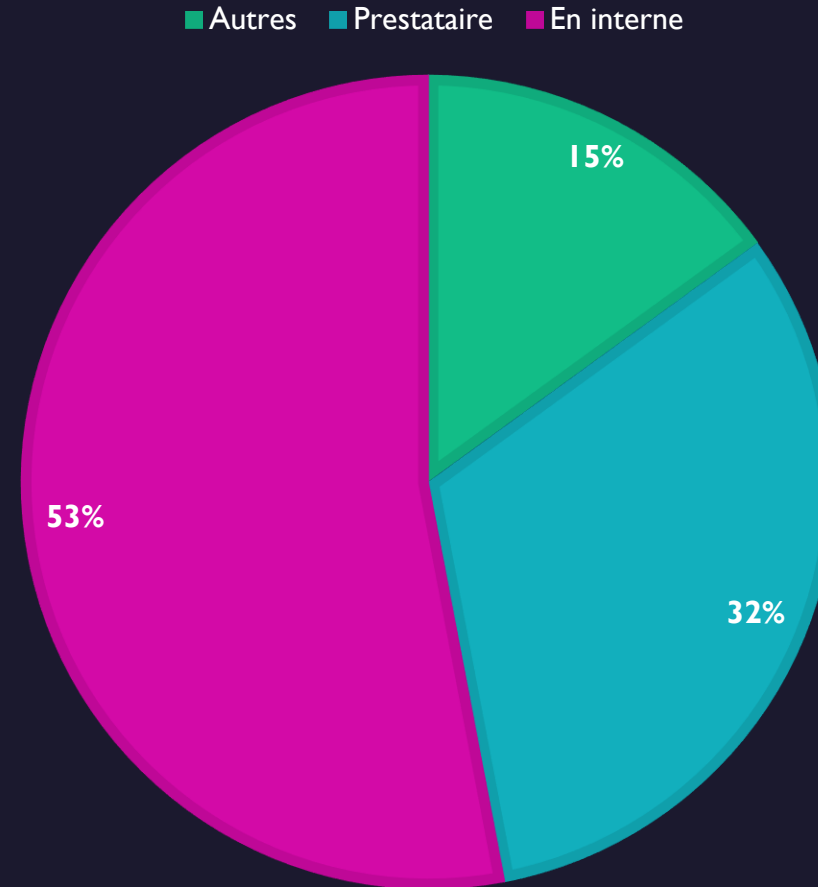
Un outil très largement utilisé par les CCAS adhérents interrogés

- ✓ 60% des CCAS interrogés ont réalisé leur Analyse des Besoins Sociaux
- ✓ Fait notable, elle est le plus souvent réalisée en interne, notamment dans les communes périurbaines ou rurales

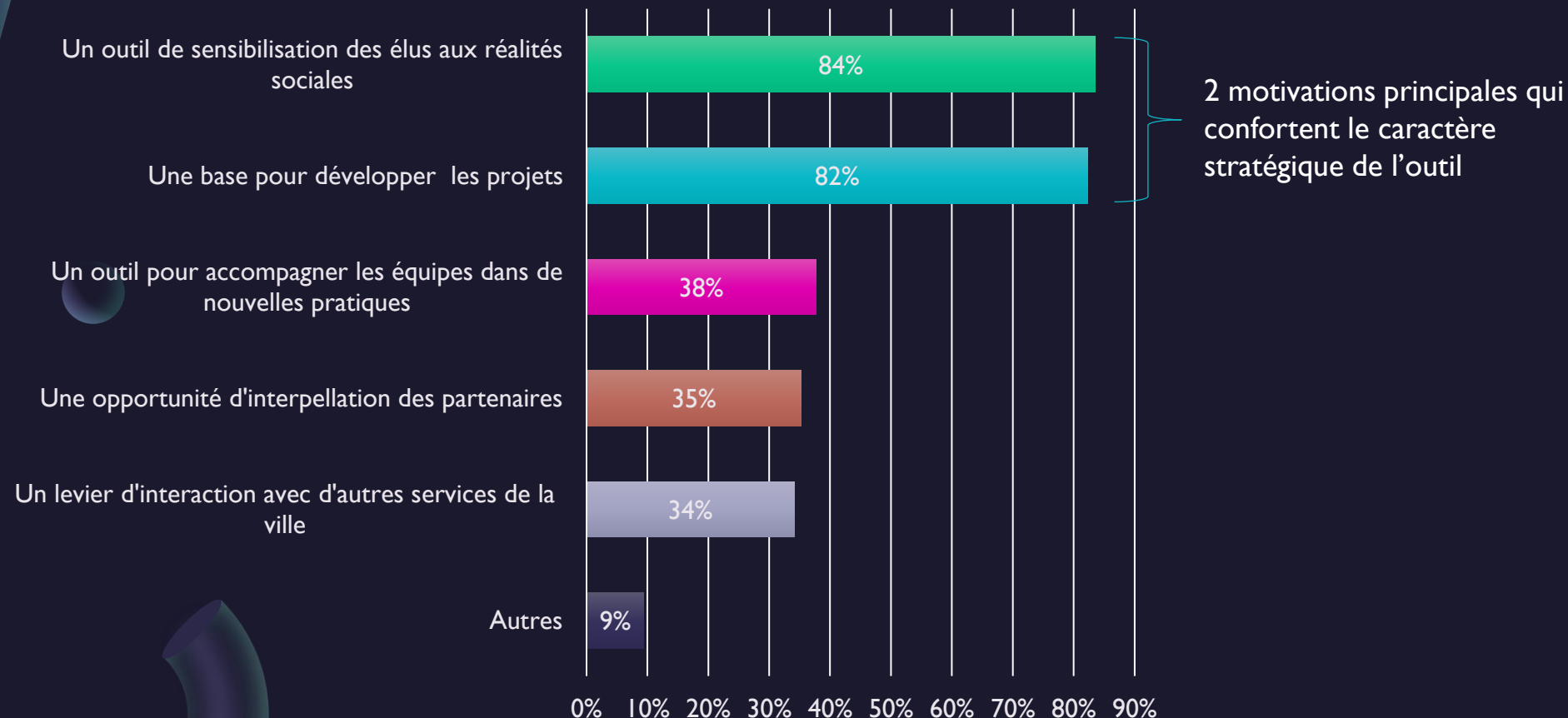


Et pour ceux qui ne l'utilisent pas, les raisons sont :

- ✓ Le manque de moyens humains et financiers.
- ✓ L'absence de commande politique.
- ✓ La méconnaissance de l'outil.



Pourquoi les CCAS s'engagent-ils dans l'ABS ?

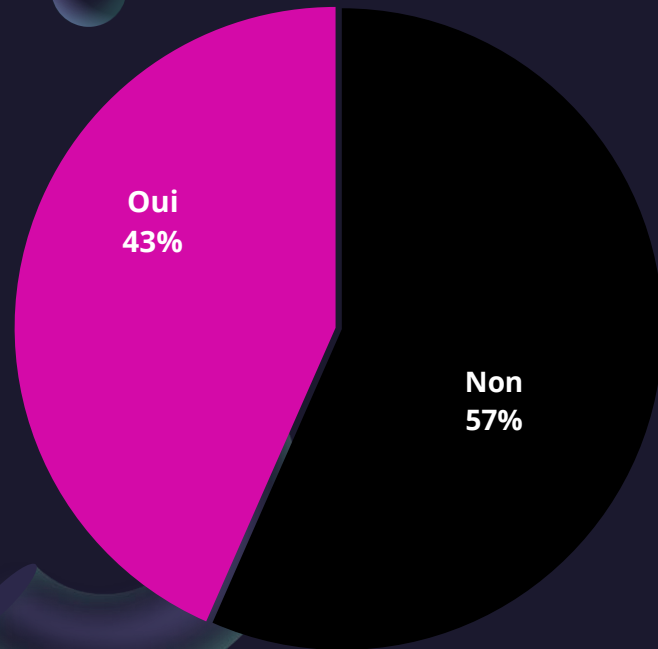


Pour les CCAS interrogés, l'ABS est à la fois un outil d'acculturation des élus aux réalités sociales, mais aussi un outil à vocation opérationnelle.

Pour 1/3 des personnes interrogées, l'ABS a été un moyen d'interpeller les partenaires sur les sujets identifiés.

Globalement, l'ABS reste un outil interne au CCAS

Avez-vous mobilisé d'autres services municipaux dans la réalisation de cette ABS ?

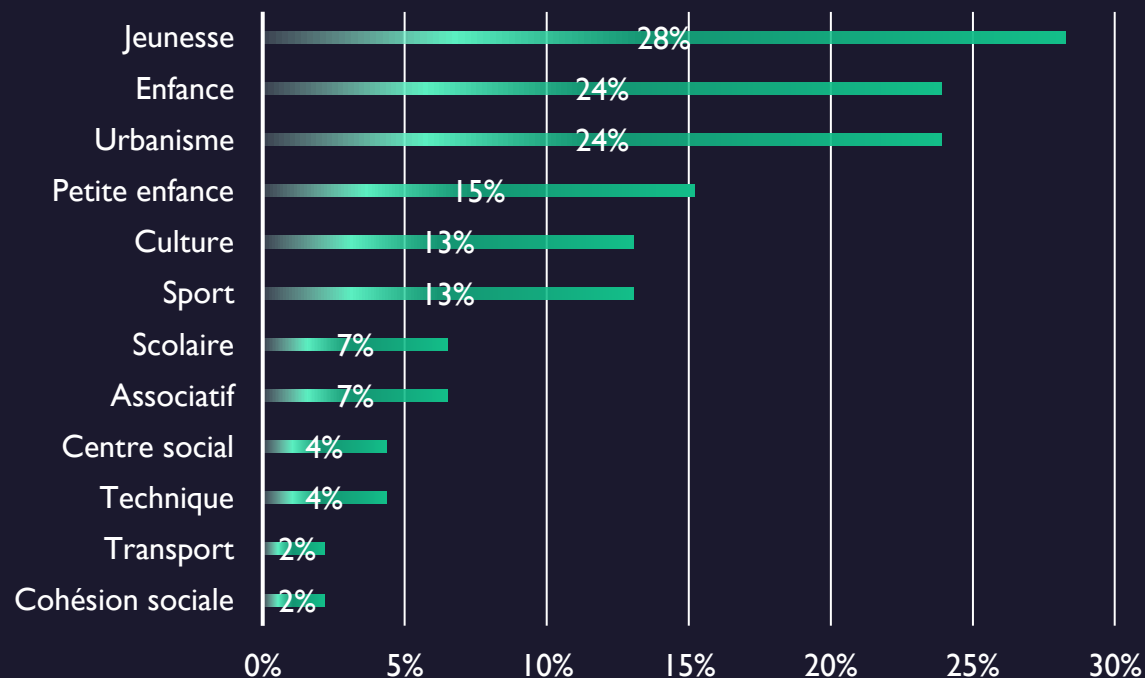


- ✓ **43% des CCAS indiquent que cette ABS implique d'autres services municipaux.**
- ✓ **Plus la taille de la collectivité est importante, plus l'implication d'autres services est fréquente.**

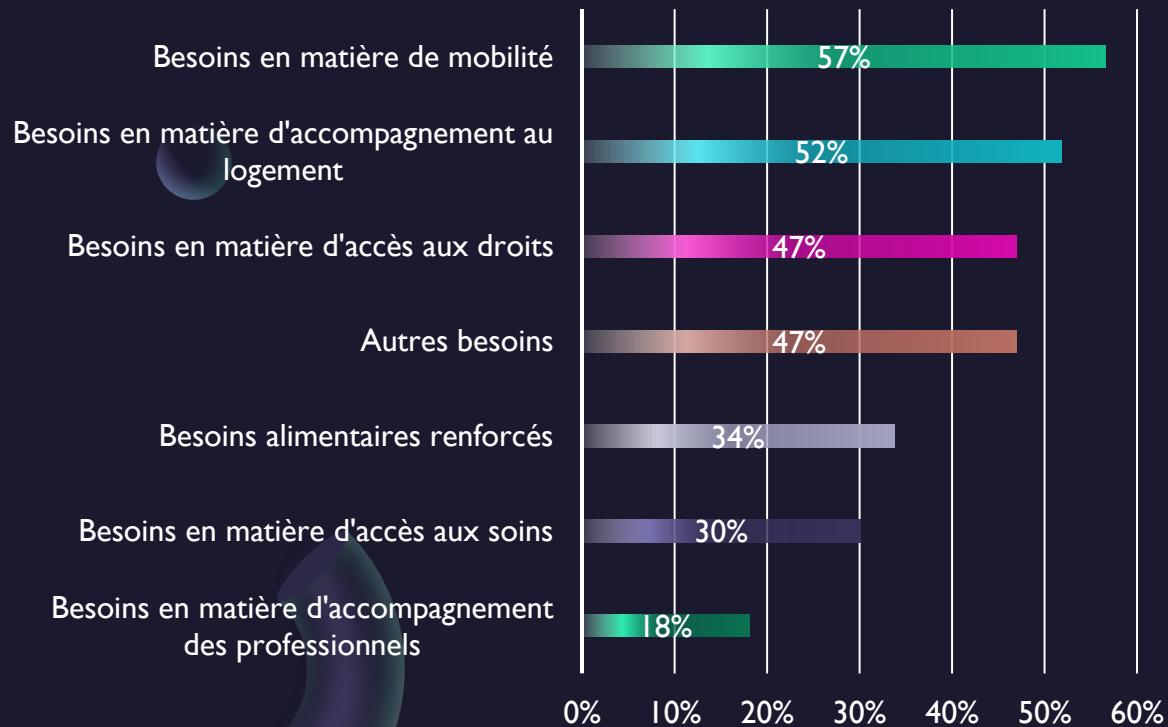
Quand elle est portée en transversalité, elle peut impliquer une grande diversité de services.

Les services à la population en premier lieu: enfance, jeunesse, petite enfance, etc.

Les services urbanismes sont fréquemment cités




Quels besoins les ABS conduites ont-elles mis en évidence ?



- ✓ Les ABS conduites par les CCAS ont permis de mettre en évidence la variété des besoins auxquels sont confrontés les habitants.
- ✓ Mobilité, accompagnement au logement et accès aux droits sont les principaux besoins repérés par les CCAS.
- ✓ Parmi les autres besoins identifiés, l'isolement des séniors, l'accompagnement vers l'emploi et l'accompagnement des jeunes.



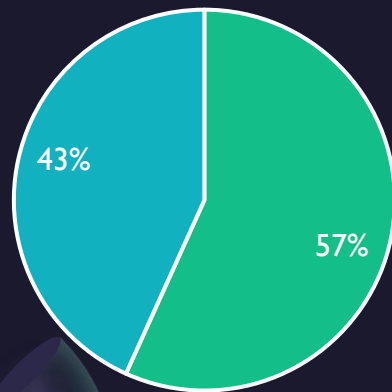
Ces besoins varient selon les territoires.

- 
- ✓ En milieu urbain, les besoins en matière alimentaire, d'accès aux droits, aux soins ressortent plus fortement.
 - ✓ En milieu périurbain, les problématiques d'accompagnement au logement et d'accès aux droits ressortent plus fortement.
 - ✓ En milieu rural, les besoins en matière de mobilité sont plus fréquemment cités.



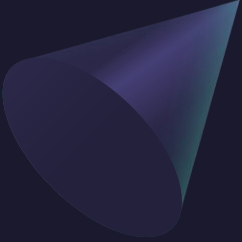
Dans le contexte sanitaire et social, l'ABS n'a pas toujours été un outil d'identification de nouveaux besoins.

Avez-vous identifié des nouveaux besoins au travers de l'ABS ?

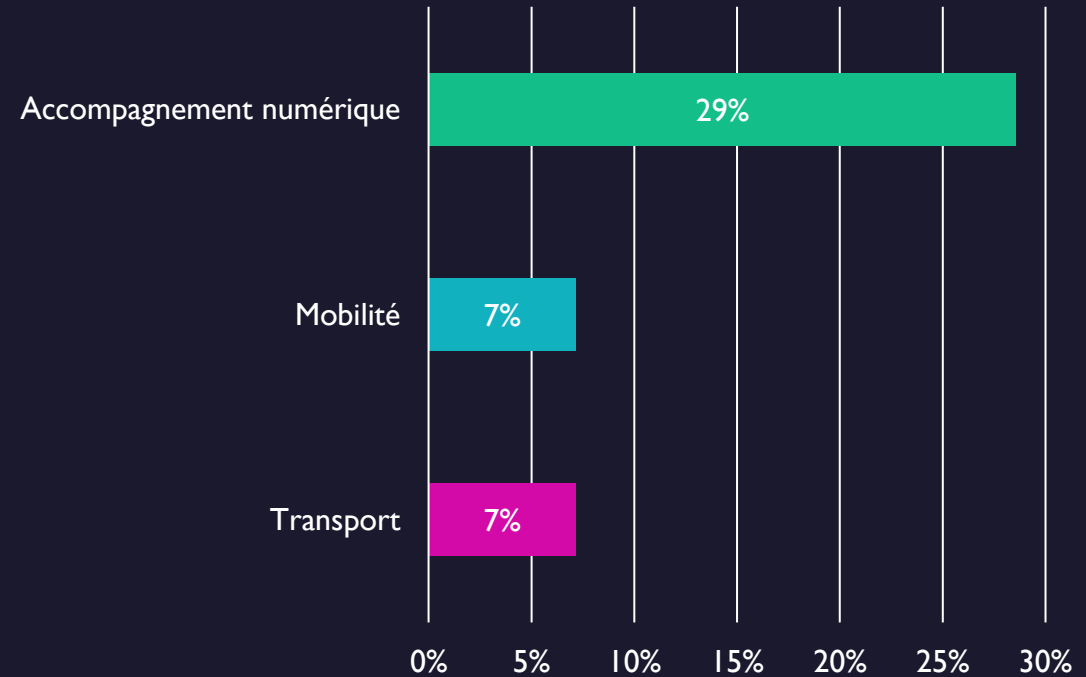



■ Non ■ Oui

Pour 57% des CCAS interrogés, la démarche n'a pas conduit à l'identification de nouveaux besoins.



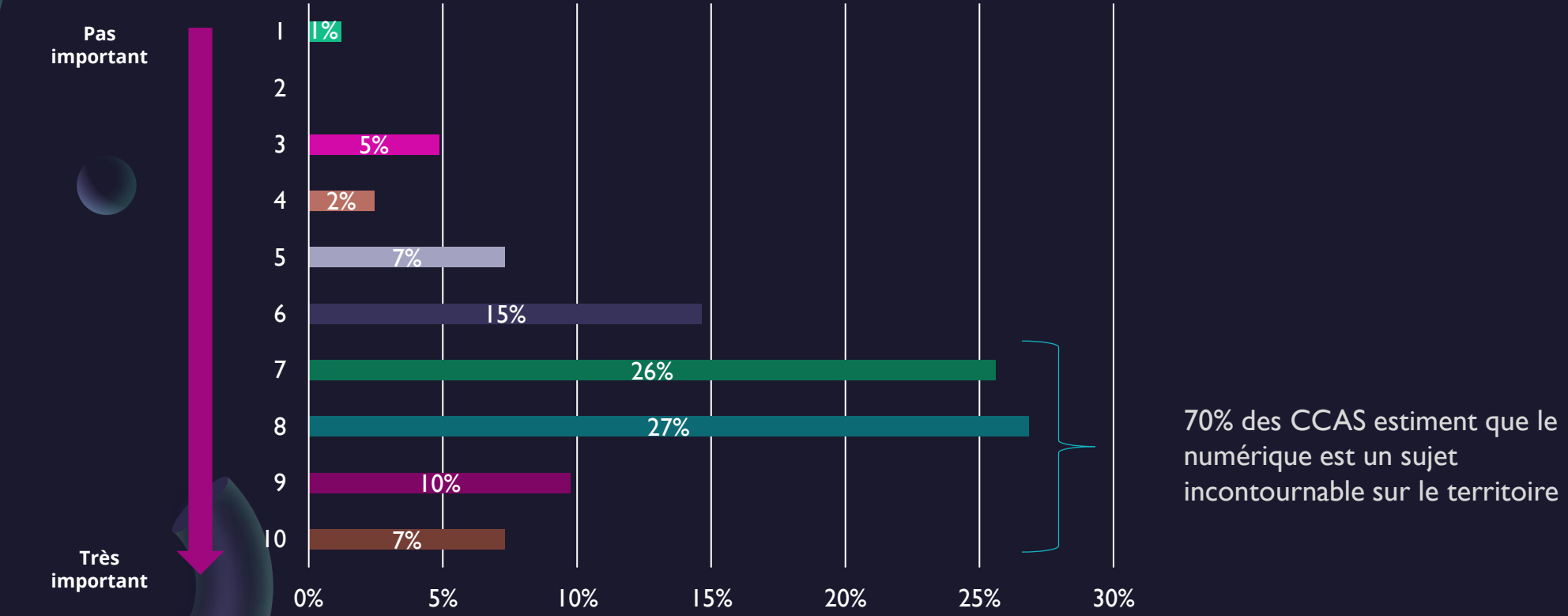
Néanmoins, parmi les 47% de CCAS qui ont identifié des nouveaux besoins, l'accompagnement numérique est le principal besoin à avoir été identifié.



Rubrique trois

Comment la question de l'inclusion numérique a-t-elle été travaillée dans l'ABS ?

Pour les CCAS interrogés les besoins relatifs au numérique sont un sujet central

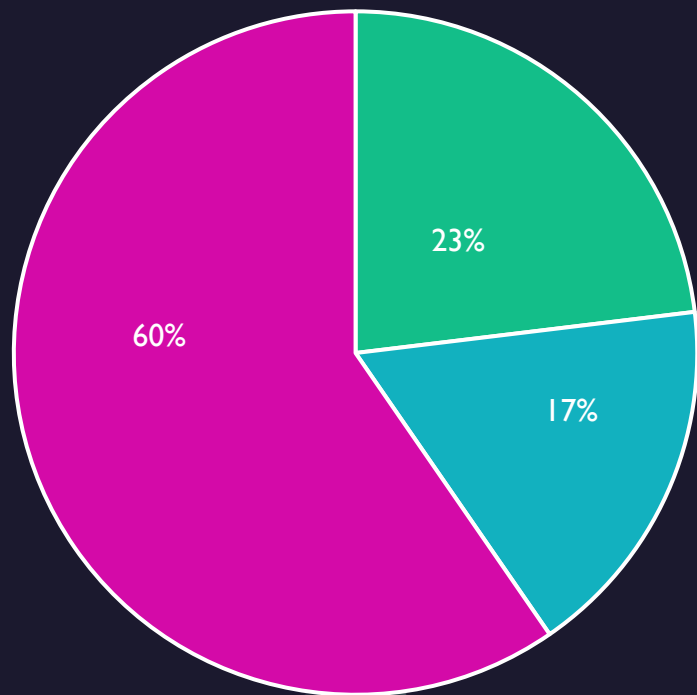


Note de lecture: Sur une échelle de 1 à 10, 7% des CCAS classe les besoins numérique à 10

Quand il existe un point de médiation numérique le sujet est encore plus fortement considéré comme un enjeu important

Pour beaucoup de CCAS, les besoins d'accompagnement au numérique avait déjà préalablement été identifiés sur le territoire

Comment avez-vous identifié les besoins d'accompagnement au numérique ?



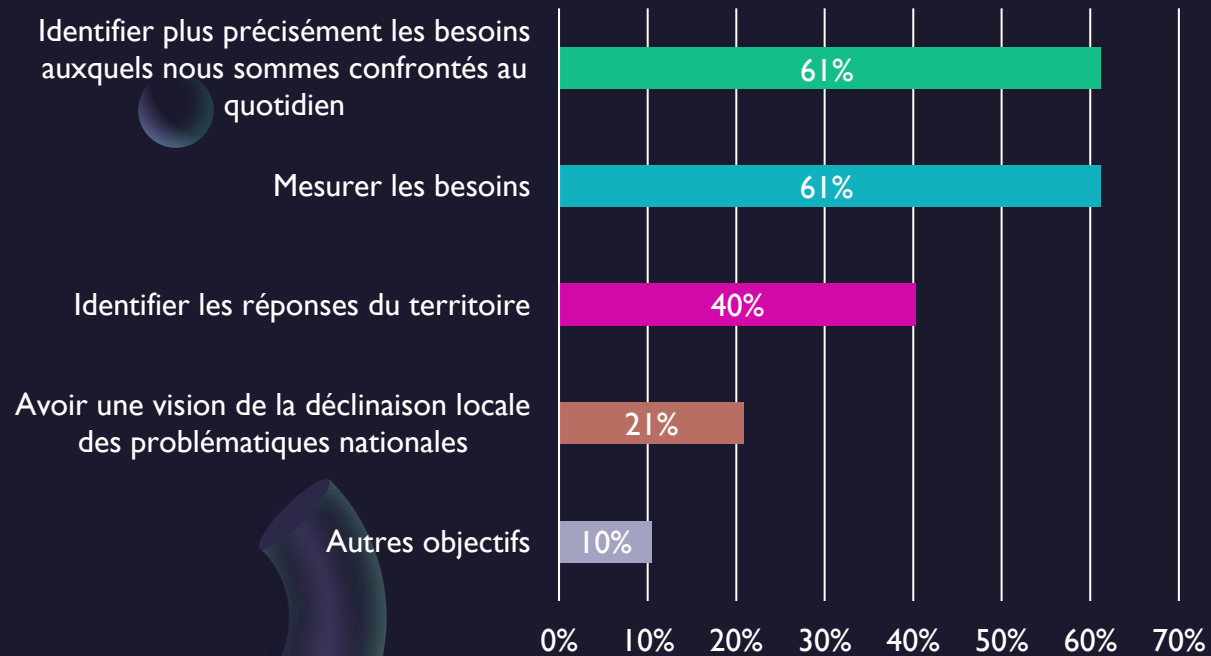
■ Par le biais d'autres travaux/études

■ Principalement par le biais de l'ABS

■ Nous l'avons identifié autrement

- ✓ 60% des CCAS avaient déjà identifié le besoin autour du numérique sans avoir recours à une ABS ou à d'autres études.
- ✓ La demande formulée au quotidien par les publics dans les accueils a permis de repérer le besoin très tôt.
- ✓ La présence ou non d'un point de médiation numérique est déterminante pour l'identification du besoin.
- ✓ En l'absence de service de ce type, les CCAS ont eu plus fréquemment recours à une ABS ou à d'autres outils pour identifier le besoin.
- ✓ Les CCAS des zones urbaines ont aussi plus souvent eu recours à une ABS, peut-être en raison d'un lien plus distant avec les partenaires.

Dans ce cas, pourquoi ont-ils intégré la dimension numérique dans leur ABS ?



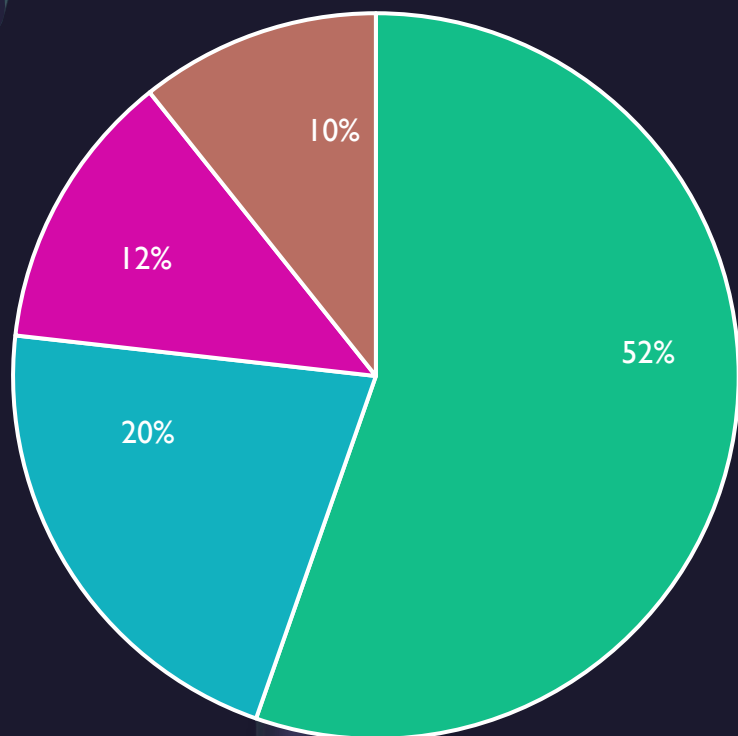
- ✓ C'est la recherche d'objectivation des besoins qui préside à cette démarche.
- ✓ Les CCAS interrogés souhaitent mieux comprendre les besoins rencontrés, mais aussi mieux les mesurer.
- ✓ La recherche des réponses existantes sur le territoire est aussi une motivation pour nombre de CCAS.

Ces objectifs varient selon le contexte dans lesquels évoluent les CCAS ?

- ✓ L'identification des besoins et des réponses du territoire est plus forte chez les CCAS de zone urbaine.
- ✓ Dans les territoires disposant déjà d'un espace de médiation numérique, c'est davantage l'identification des partenaires qui importe, plutôt que l'identification des besoins qui sont déjà connus.

Qui est à l'initiative de l'ABS sur le numérique ?

En grande majorité, ce sont les directions de **CCAS** qui ont impulsé la démarche d'ABS



■ A l'initiative de la direction du CCAS

■ A la demande politique de l'élu(e) à l'action sociale ou autres

■ En réponse à la demande des acteurs de terrain

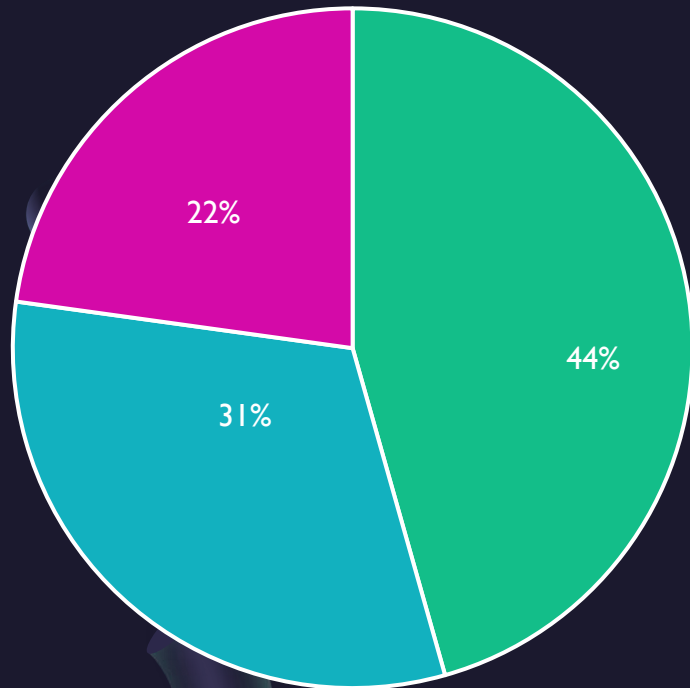
■ Autres

- ✓ La demande politique est plus minoritaire dans la formulation de la demande.
- ✓ Quand il n'y a pas de points de médiation numérique sur le territoire, l'initiative de réalisation de l'ABS sur le numérique est davantage du fait des directeurs des **CCAS**.
- ✓ 2 explications possibles dans le rôle central des directeurs :
 - 1) L'expression régulière de la demande dans les services
 - 2) La méconnaissance de l'outil ABS par une partie des nouveaux élus.

Note de lecture: pour 52% des ABS numérique ont été réalisées à l'initiative de la direction du CCAS

L'appréhension du sujet s'est faite le plus souvent par une consultation directe des habitants

Comment avez-vous conduit cette analyse ?



- Questionnaires/entretiens auprès des habitants ?
- Autres
- Questionnaires/entretiens auprès des partenaires ?

- ✓ Dans ce cadre, c'est par une démarche participative que les CCAS abordent le sujet.
- ✓ C'est majoritairement en s'adressant directement aux habitants que les besoins sont appréhendés, soit par le biais d'entretiens ou de questionnaires.
- ✓ C'est ensuite les partenaires qui sont directement consultés.
- ✓ 30% des CCAS ont procédé de façon différente, au travers de la participation à des groupes de travail, ou au travers de diagnostics de l'offre.
- ✓ Pour la moitié des CCAS interrogés, la conduite d'une ABS sur le numérique a permis de travailler avec de nouveaux partenaires en plus de ceux traditionnellement impliqués dans l'accès aux droits (associations locales, associations nationales, etc.).

L'appréhension du sujet s'est faite le plus souvent par une consultation directe des habitants

Ce travail avec les partenaires se traduit par de nouvelles formes de travail autour du sujet :

- dynamique de groupes de travail ;
- mise en place de temps de coordination et de partage d'informations ;
- mise en place de nouvelles réponses sur le territoire.

La présence d'un point de médiation numérique facilite le travail avec de nouveaux partenaires.

Les nouveaux partenaires rencontrés

- ✓ Emmaüs Connect
- ✓ Aidants Connect
- ✓ Banque du numérique
- ✓ Partenaires institutionnels
- ✓ ANCT

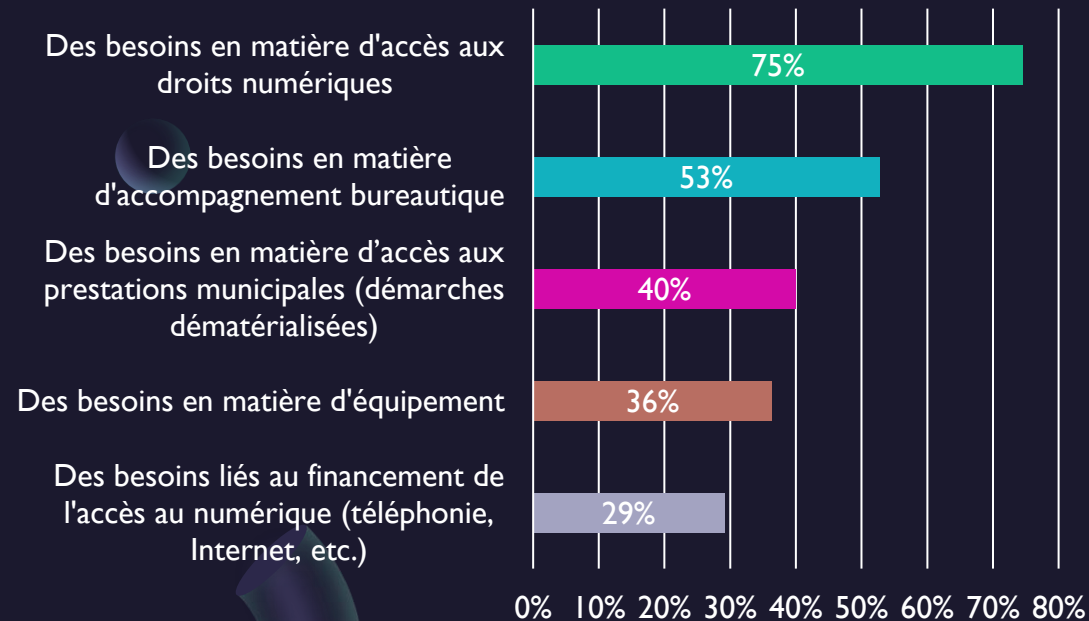
Travail effectué avec de nouveaux partenaires

- ✓ Formation au travers de webinaires, conférences.
- ✓ Permanences d'accompagnement, animations d'ateliers.
- ✓ Coordination des actions, travail sur la complémentarité, partage d'informations, création d'un « comité d'inclusion numérique », mise en place d'une stratégie locale d'inclusion numérique, mutualisation de services.
- ✓ Groupes de travail communs entre partenaires.

Rubrique quatre

Quels enseignements de l'ABS localement ?

Quels besoins les ABS sur le numérique ont-ils permis de faire émerger ?



Les besoins qui remontent de l'ABS portent principalement sur les questions d'usages :

- sur les questions d'accès aux droits ;
- sur les besoins en matière d'accompagnement numérique.

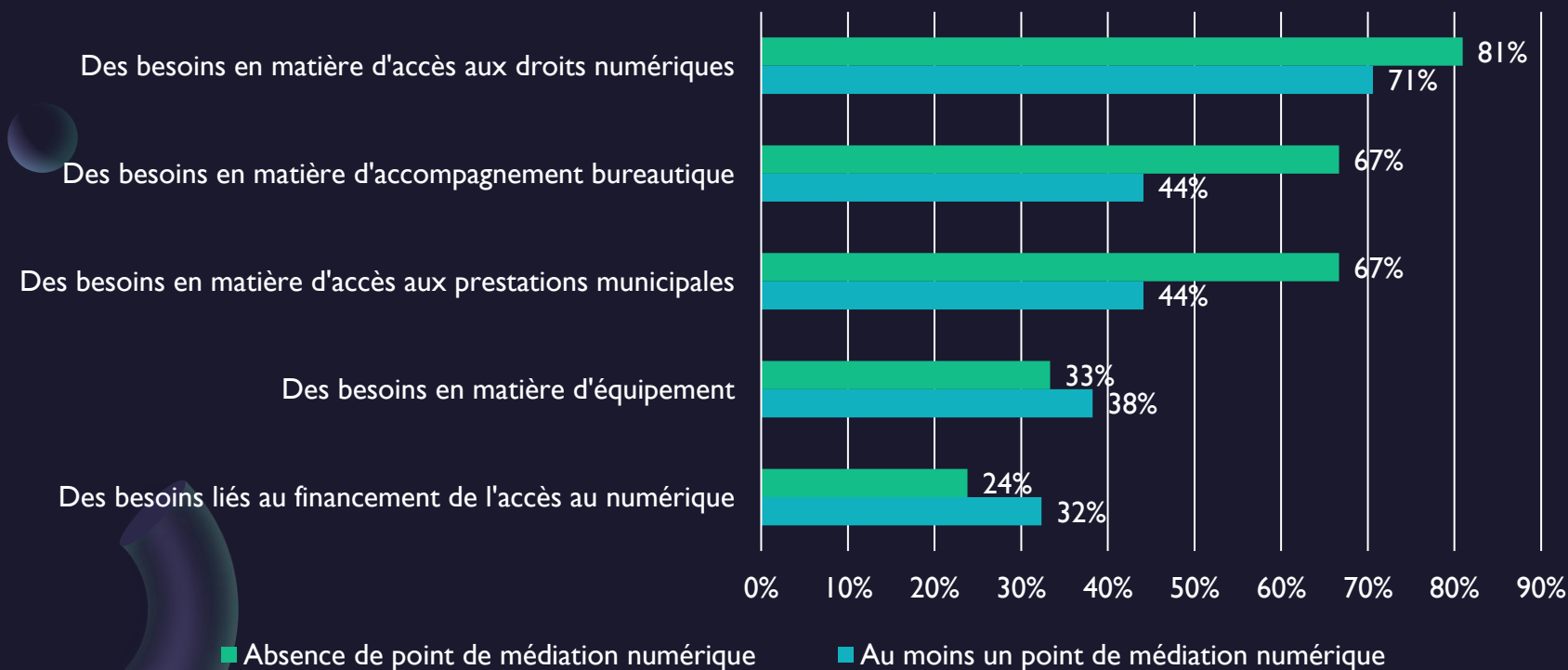
Les questions relatives à l'équipement tout en étant cités, sont plutôt minoritaires.

La demande de médiation aux prestations municipales a fréquemment été identifiée comme un besoin important des habitants.

Dans les communes où existent des points de médiation numérique, les besoins identifiés sont différents : ce sont davantage les besoins en matière d'équipement qui se dégagent que ceux relatifs à l'accompagnement,

Les ABS donnent à voir une grande diversité de besoins locaux

Dans les communes où existent des points de médiation numérique, les besoins identifiés sont différents



Note de lecture:

81% des CCAS n'ayant de point de médiation numérique sur le territoire ont identifié des besoins en matière d'accès aux droits numériques, contre 71% de ceux disposant d'un point de médiation numérique.

32% des CCAS qui disposent d'un point de médiation numérique sur leur territoire ont identifié des besoins liés au financement contre 24% de ceux dans lesquels il n'y a pas de point de médiation numérique.

Des besoins en matière d'accès aux droits numériques

Droits légaux et aides facultatives
Démarches administratives
Accès aux sites officiels
Carte d'identité, cartes grises
CPAM
Méconnaissance des outils (type France Connect)

Des besoins en matière d'accès aux prestations municipales

Site Internet de la commune
Démarches d'Etat Civil
Cartes améthystes
Paieement Etablissement accueil Jeunes Enfants
Inscriptions scolaires
Urbanisme et permis de construire

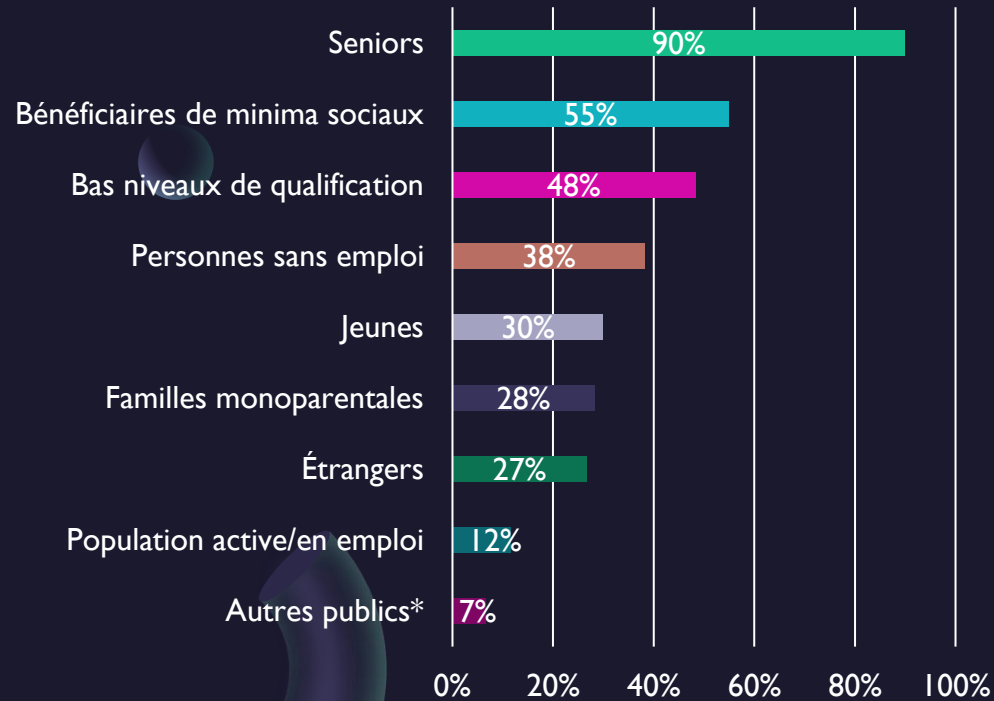
Des besoins en matière d'accompagnement bureautique

Utilisation du mail
Utilisation basique de l'outil
Création d'adresses e-mails
Savoir utiliser un e-mail
Réseaux sociaux, Internet
Créer un compte

Des besoins en matière d'équipement et de financement

de postes informatiques
d'imprimante
des smartphones ou tablettes comme seul outil
des coûts trop élevés des forfaits, un besoin d'aides facultatives à l'achat de smartphone

Ces besoins sont exprimés par une grande diversité de publics. Ceux traditionnellement rencontrés par les CCAS



Autres publics : Tout public, Sans domicile fixe.*

Les seniors, les bénéficiaires de minima sociaux, et les personnes avec un faible niveau de qualification sont les principaux publics qui expriment des besoins en matière numérique auprès des CCAS.

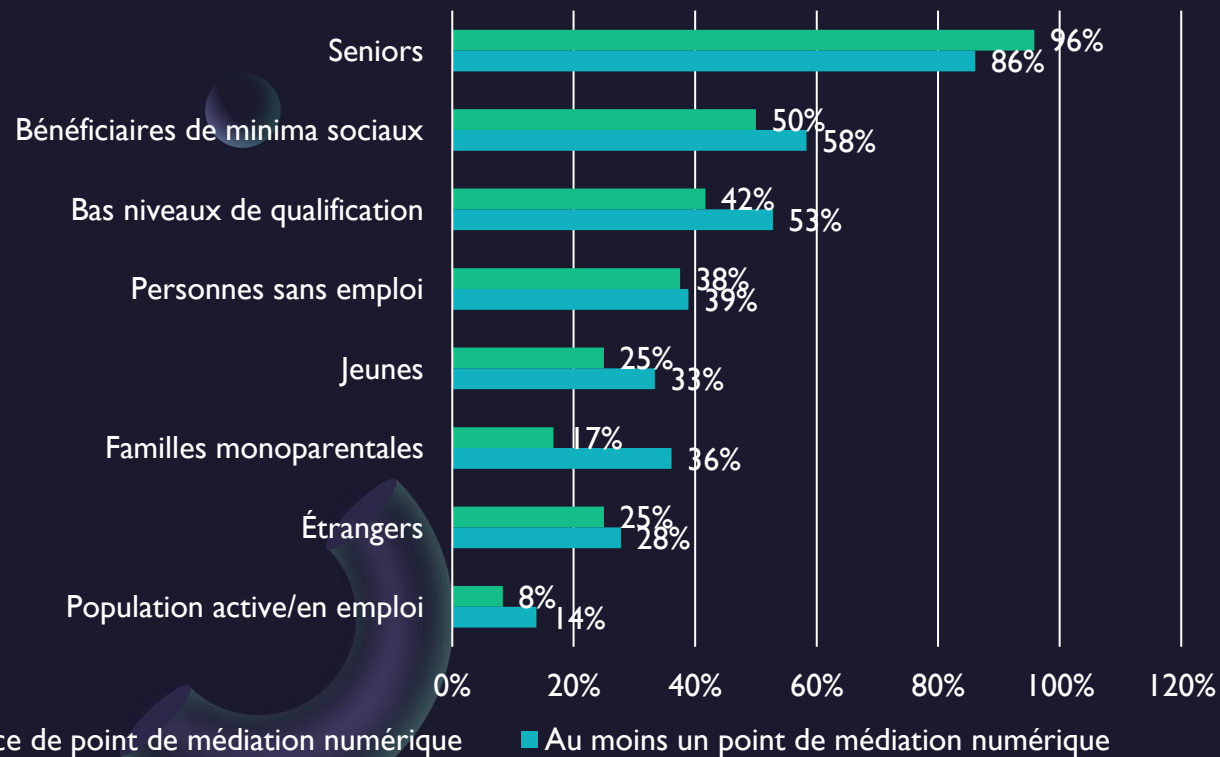
A l'inverse, les familles monoparentales sont peu touchées, peut être parce que approchées par d'autres vecteurs.

Les actifs en emploi sont aussi peu touchés, là aussi parce qu'ils expriment d'autres besoins sans doute ailleurs.

Peu de nouveaux publics sont rencontrés par les CCAS par ce biais.

Ce sont des publics déjà fragilisés pour lesquels le numérique accroît les difficultés.

La présence d'un point de médiation numérique conduit à l'identification de publics plus divers



✓ **96% des CCAS n'ayant pas de point de médiation numérique sur le territoire ont identifié des besoins chez les seniors, contre 86% de ceux disposant d'un point de médiation numérique.**

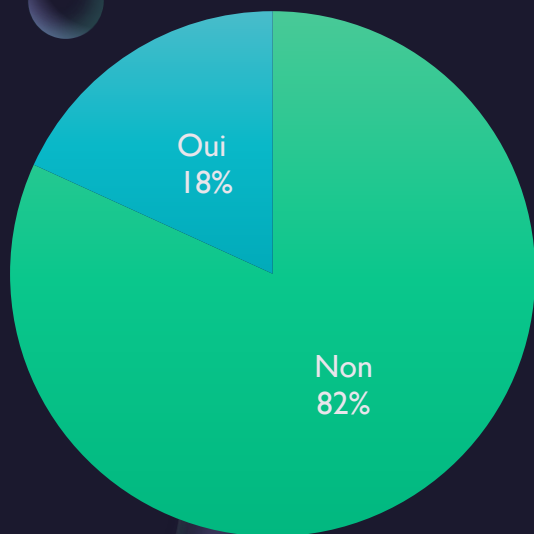
✓ **14% des CCAS qui disposent d'un point de médiation numérique sur leur territoire ont identifié des besoins chez les populations actives contre 8% de ceux dans lesquels il n'y a pas de point de médiation numérique.**

✓ **La présence de points de médiation numérique permet de toucher des publics plus divers que là où ces structures sont absentes.**

✓ **Les familles monoparentales, les étrangers, les personnes actives sont plus fréquemment identifiés quand existent ces structures.**

Toutefois, l'ABS numérique n'a globalement pas permis d'identifier de nouveaux publics

Avez-vous identifié de nouveaux publics dans la réalisation de cette ABS ?



■ Non ■ Oui

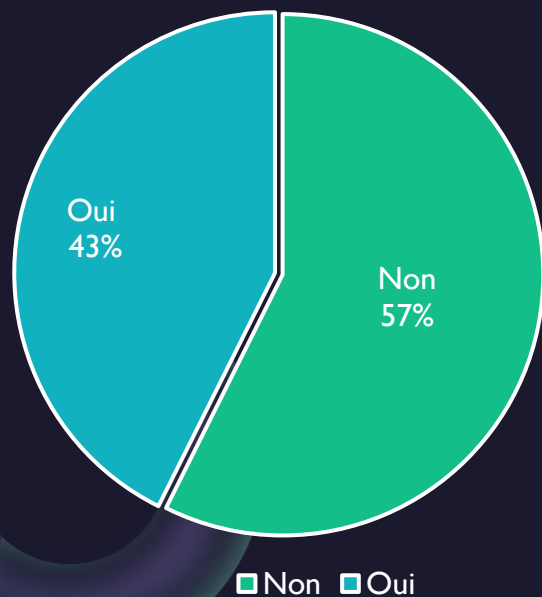
- ✓ Seuls 18% des CCAS interrogés indiquent avoir identifiés de nouveaux publics au travers de cette démarche.
- ✓ Là encore la présence des points de médiation numérique permet d'identifier des publics plus larges que là où il n'y en a pas.

Rubrique cinq

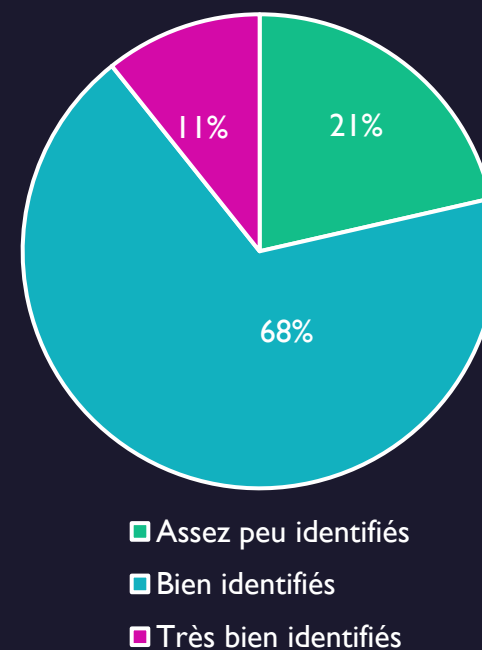
Quels effets de l'ABS sur la prise en compte des besoins d'inclusion numérique localement ?

Bien souvent dans les collectivités interrogées, avant l'ABS, l'inclusion numérique ne faisait pas l'objet d'une politique publique à part entière

Existait-il une politique publique consacrée au numérique avant 2020 dans la collectivité ?



A la suite de l'ABS, les besoins sont-ils désormais...





Bien souvent dans les collectivités interrogées, avant l'ABS, l'inclusion numérique ne faisait pas l'objet d'une politique publique à part entière

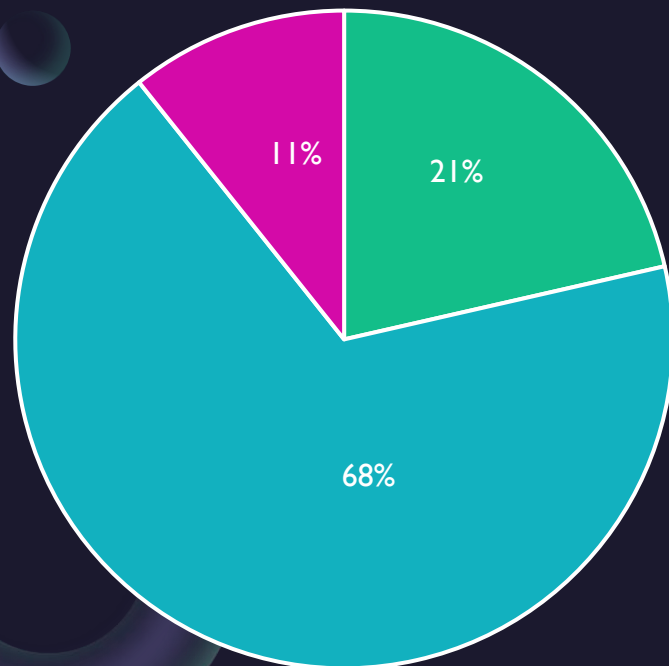


- ✓ **L'un des effets majeurs de l'ABS dédié au numérique a été de donner une visibilité plus importante à cette thématique.**
- ✓ **80% estiment qu'elle est désormais bien prise en compte par la collectivité**



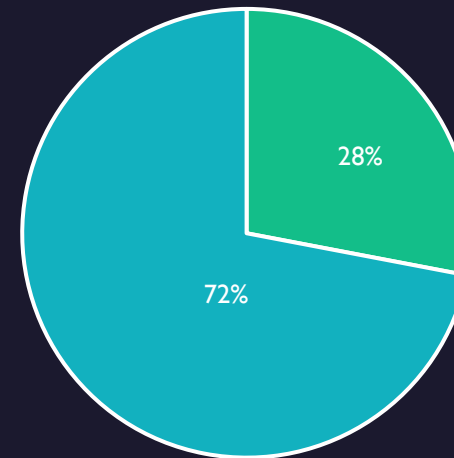
Au niveau de la collectivité, la réalisation de l'ABS a eu plusieurs effets importants

Une meilleure identification des besoins en matière d'inclusion numérique



- Assez peu identifiés
- Bien identifiés
- Très bien identifiés

Une meilleure prise en compte du sujet dans la collectivité





- Non
- Oui

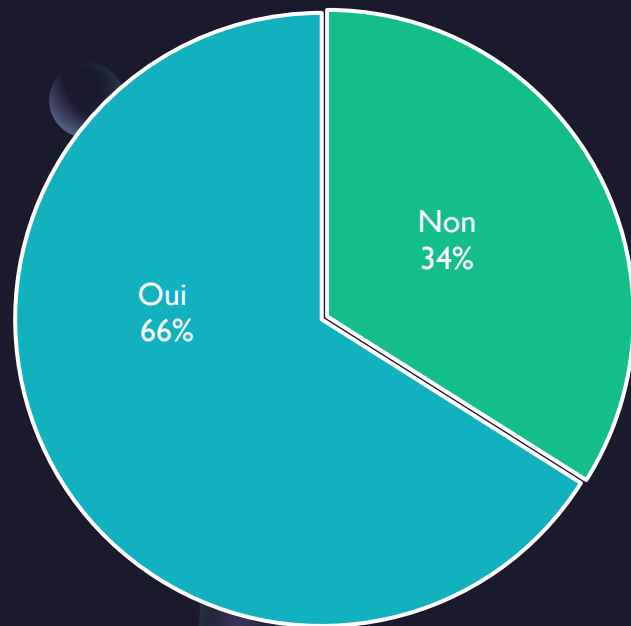


Au niveau de la collectivité, la réalisation de l'ABS a eu plusieurs effets importants

Comment cela s'est-il traduit ?

- 
- ✓ **Une sensibilisation et une implication des élus à ce sujet.**
 - ✓ **Un travail collaboratif avec l'ensemble des partenaires associatifs impliqués.**
 - ✓ **Le développement d'une approche transversale interne sur un sujet qui touche de nombreux domaines d'intervention des politiques publiques municipales.**
 - ✓ **Une meilleure prise en compte du rôle du CCAS en matière d'accès aux droits.**
- 

LABS, un accélérateur de projets



Note de lecture : 66% des CCAS interrogés indiquent que l'ABS numérique a été un accélérateur pour leurs projets en la matière

■ Non ■ Oui

Pour 66% des CCAS interrogés, la réalisation d'une ABS dédiée au numérique a été un accélérateur de projets.

Elle a notamment permis de :

- ✓ mettre le sujet à l'agenda politique ;
- ✓ flécher des moyens ;
- ✓ voire de s'inscrire dans des dispositifs nationaux

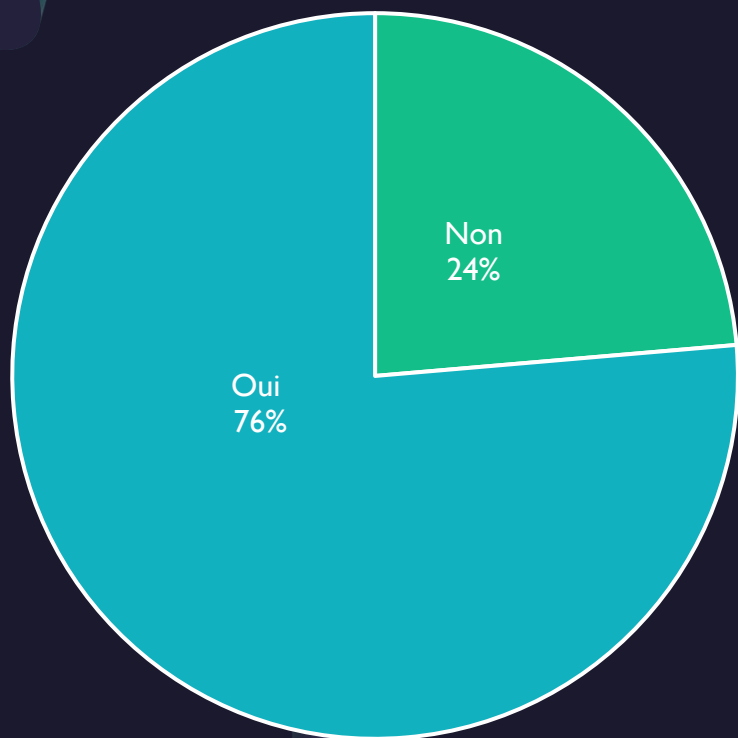
La présence d'un point de médiation numérique sur le territoire est un atout pour développer des projets différents en matière d'inclusion numérique.

Quelques projets qui ont découlé ou découleront de l'ABS en matière numérique :

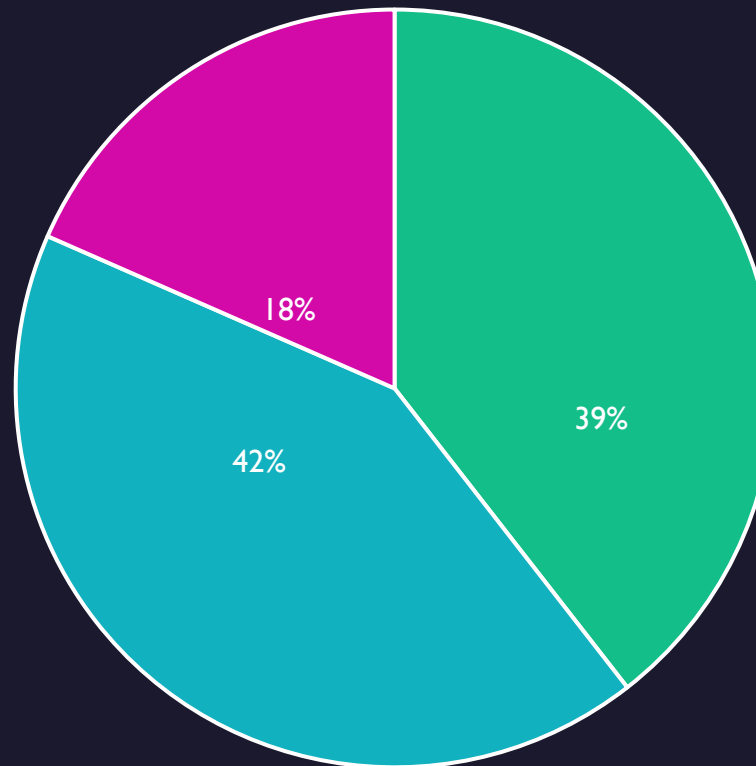
- ✓ ACCUEIL D'UN MÉDIATEUR NUMÉRIQUE EN IMMERSION POUR LE LANCEMENT D'ACTIONS CONCRÈTES ET SUSCITER DES ACTIONS COLLECTIVES PORTÉES PAR L'ÉQUIPE SOCIALE.
- ✓ TEMPS D'INITIATION NUMÉRIQUE MUTUALISÉS AVEC D'AUTRES PARTENAIRES.
- ✓ AGENCES COMMUNALES D'ACCÈS AUX DROITS, À L'INFORMATION ET AUX SERVICES CONNECTÉS - ACADIS CONNECT.
- ✓ ATELIERS ASSOCIANT UTILISATION DU NUMÉRIQUE ET ACCÈS AUX DROITS.
- ✓ PROJET « LE NUMÉRIQUE EN BAS DE CHEZ VOUS » AVEC UN BUS MOBILE PRÉSENT AU SEIN DE QUARTIERS ET ÉQUIPÉS POUR AIDER LES PERSONNES DANS LEURS DÉMARCHES.
- ✓ ATELIERS SUR LES ÉCRANS ET L'IMPACT SUR LA VIE FAMILIALE ; PARENALITÉ NUMÉRIQUE.
- ✓ MISE EN PLACE D'ATELIERS DÉCOUVERTES ET SOUTIEN AU NUMÉRIQUE, ATELIERS EN GROUPE OU INDIVIDUEL, GRAND PUBLIC OU PROFESSIONNELS.
- ✓ PRÉSENCE DU CCAS PLUS IMPORTANTE SUR LA MAISON DE SERVICES PUBLICS.
- ✓ RECRUTEMENT D'UN CONSEILLER NUMÉRIQUE, PROPOSITION DE FORMATION SUR LE NUMÉRIQUE, SMARTPHONE, SÉCURISATION DE SES DONNÉES.

Les CCAS envisagent-ils de reconduire cette démarche?

76% des CCAS interrogés souhaitent renouveler cette démarche, essentiellement pour mesurer l'évolution de la demande, des besoins, mais aussi pour construire de nouveaux projets.



■ Non ■ Oui



■ Pour construire de nouveaux projets avec les partenaires locaux

■ Pour évaluer l'évolution de la demande

■ Pour évaluer nos actions

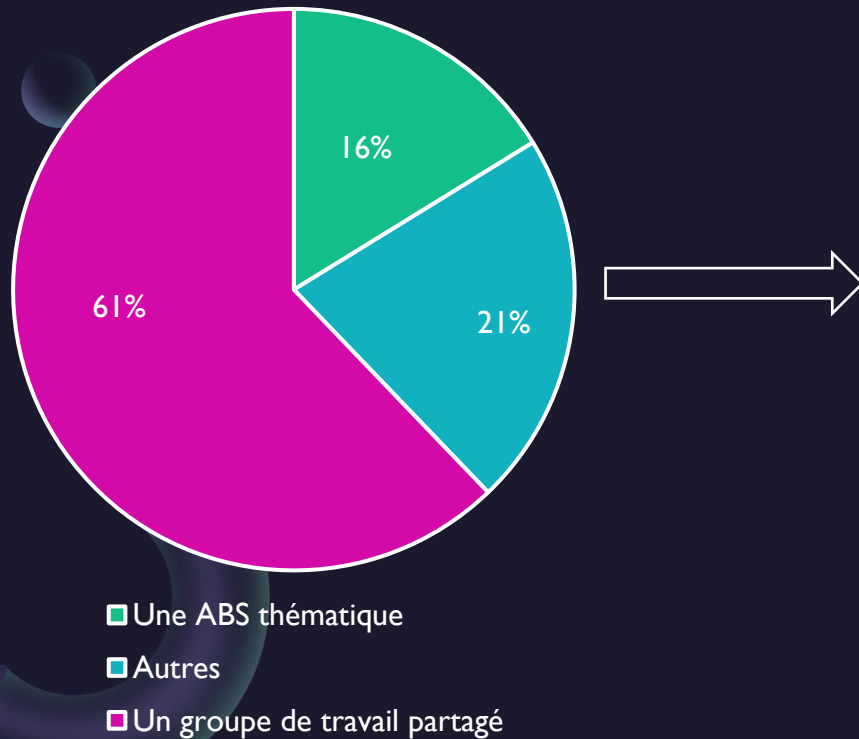


Les CCAS envisagent-ils de reconduire cette démarche?

- ✓ **Lorsqu'un point de médiation numérique est présent sur le territoire, l'ABS est perçue de manière très opérationnelle, principalement comme un outil pour construire de nouveaux projets.**
- ✓ **Lorsqu'il n'y a point de médiation numérique, la future ABS est davantage pensée comme un outil d'évaluation.**



Comment envisagent-ils de travailler cette prochaine ABS ?



C'est dans une logique de « diagnostic partagé » des besoins et des réponses que les acteurs souhaitent s'inscrire.


Quand les **CCAS** envisagent à l'avenir de s'engager à nouveau dans une analyse des besoins sociaux sur le sujet, c'est en premier lieu au travers d'un groupe de travail partagé avec leurs partenaires qu'ils souhaitent procéder.

Rubrique six

En conclusion.



L'ABS : un outil stratégique mobilisé par les CCAS pour travailler sur l'inclusion numérique

- 1. Outil stratégique du CCAS au service des élus et des projets locaux, l'Analyse des besoins sociaux a été mise à profit pour mieux saisir la réalité de l'inclusion numérique localement.**
 - 2. Les difficultés rencontrées par le public étaient déjà connues par les CCAS, l'ABS a été mobilisée pour mieux caractériser les besoins, les mesurer, mais aussi identifier les réponses présentes sur leur territoire.**
 - 3. Ces ABS confirment à quel point les publics fragiles accompagnés par les CCAS, le sont encore davantage sous l'effet de la dématérialisation des démarches.**
- 

LABS : un outil stratégique mobilisé par les CCAS pour travailler sur l'inclusion numérique

- 4. Les ABS font apparaître que les besoins d'accompagnement aux démarches, y compris parfois municipales, sont plus fréquents que les besoins en matière d'équipement.**
- 5. Les ABS sur le numérique ont eu pour vocation de mieux faire comprendre les enjeux posés par l'inclusion numérique localement, mais aussi de contribuer au développement des projets.**
- 6. Elles ont permis aux CCAS de travailler avec de nouveaux partenaires.**

A l'avenir, les prochaines ABS pourraient être utilisées pour évaluer l'évolution de la demande, confirmant ainsi leur caractère stratégique.

In fine...

Verbatims

« L'ABS a permis de mieux cerner le sujet et le positionnement des partenaires. Une enquête réalisée par un stagiaire spécialisé a affiné la démarche. La mise en œuvre d'actions se trouve facilitée par l'apport des données collectées. »

« L'ABS étant encore récente, son impact sur la problématique du numérique n'est pas encore effectif, mais elle a permis de faire ressortir de façon massive cette problématique notamment devant les partenaires institutionnels qui ont dématérialisé. »



Monographies

The background features a complex network of glowing blue nodes and lines, resembling a molecular structure or a data network. The nodes are of varying sizes and are connected by thin, light blue lines. The overall aesthetic is futuristic and scientific.




Rochefort

Le Conseiller Numérique France services au cœur de la stratégie municipale de lutte contre la fracture numérique



FICHE D'IDENTITÉ :

- ❖ Maire : Hervé Blanché
 - ❖ Adjointe à l'action sociale : Isabelle Gireaud
 - ❖ Directrice : Sandra Rondet
 - ❖ Conseillère Numérique : Elisabeth Rampon
- 

Troisième ville de Charente-Maritime en nombre d'habitants, deuxième pôle industriel du département, pôle touristique important du département, avec près de 24 000 habitants, **Rochefort est une ville majeure de la Charente-Maritime.**

La proportion de personnes seules représente près de la moitié de la population, et les familles ont vu leur part sensiblement diminuer. La ville connaît depuis quelques années une attractivité nouvelle auprès d'une population de cadres notamment, et le nombre de personnes en situation de précarité tend à diminuer.

19% des habitants continuent néanmoins de vivre sous le seuil de pauvreté, soit près de 4 500 personnes. De même, près d'1/3 des personnes ont un faible niveau de qualification, une proportion supérieure aux communes de même strate ou à ce que l'on observe dans le département.

Rochefort, ville dynamique, mais dont une part de la population est confrontée à des fragilités sociales et numériques importantes, se positionne sur le sujet de l'inclusion numérique... De quelle façon ?

I. La genèse : une prise en compte ancienne par la municipalité

La question de la prise en compte de la fracture numérique est très ancienne à Rochefort. Un volet numérique était présent au sein des orientations de l'atelier santé ville dès 2014, ayant amené la ville à être reconnue en 2017 comme territoire d'expérimentation par les services de l'Etat en la matière, dans le cadre de la stratégie locale d'inclusion numérique et l'inclusion sociale développée dans le cadre du plan annuel de lutte contre la pauvreté.

« Le numérique était déjà une question que nous souhaitions porter et que nous avons présenté dans notre projet municipal en 2014, mais nous étions davantage sur un angle équipement, plus que sur un angle accompagnement » souligne Isabelle Gireaud, adjointe à l'action sociale et Vice-présidente du CCAS.

→ **Un projet de coordination**

Face aux besoins identifiés par tous les partenaires, la tentation d'aller plus loin, vers une action commune se dessine, mais se heurte à une différence de vision entre une partie des acteurs de terrain de l'époque (dont le département) et la municipalité. « Beaucoup de ces acteurs nous demandaient des moyens, mais pour leur public, et finalement pour faire à leur place des habitants, indique Isabelle Gireaud. Nous, notre objectif était et est resté d'accompagner les publics vers l'autonomie : remplir la déclaration CAF, non, mais apprendre à le faire, oui. ».

A cette époque, un projet de cartographie commune est toutefois travaillé sous l'impulsion du CCAS. Il n'aboutira pas, mais sera repris ensuite par le Conseil départemental. La mise en sommeil de ce projet de fédération n'empêche pas la municipalité et le CCAS de poursuivre leur réflexion sur le sujet.

→ **L'engagement de premières démarches d'accompagnement**

Elle aboutit en juin 2018 à l'ouverture au sein du CCAS du « service d'accompagnement vers l'autonomie numérique » (SAVAN).

Mobilisant un agent administratif à mi-temps sur la base du volontariat, ce service permet l'accompagnement dans les démarches d'inclusion numérique de personnes repérées préalablement. Par ailleurs, des premiers ateliers seniors ont été mis en place avec l'ASEPT 17 (MSA) à destination des seniors entre 2016 et fin 2021. Ils ont réuni 60 participants par an, aux niveaux très hétérogènes.

C'est toutefois en 2020 que l'action en matière d'inclusion numérique prend une nouvelle ampleur.

Le Président du Conseil Départemental de l'époque incite les collectivités et en particulier les EPCI à se saisir du dispositif du Conseiller Numérique, ce que fait la ville de Rochefort au travers de son CCAS.

Ce dispositif va servir d'accélérateur à l'action de la ville en faveur de l'inclusion numérique.

II. Les actions : un rôle central pour le CNFS

Celui-ci est en effet venu constituer une opportunité pour renforcer l'action du CCAS en la matière et préalablement engagée au travers du point d'autonomie numérique.

Conscient du besoin, **la volonté de s'inscrire dans le dispositif a été voté à l'unanimité par le Conseil d'administration du CCAS.** La lutte contre la fracture numérique étant apparue comme « *un sujet à côté duquel on ne peut pas passer* » comme l'indique Isabelle Gireaud.

Elisabeth Rampon, conseillère numérique, a été recrutée en mai 2021. Issue de la grande distribution, et d'un parcours de reconversion, son profil a très vite intéressé le CCAS. *Nous avons beaucoup de candidatures, mais le profil d'Elisabeth nous a aussi intéressé parce qu'elle venait de conduire une reconversion en conseillère en insertion professionnelle et qu'elle avait une sensibilité forte au social* précise Sandra Rondet.

→ **Une démarche d'identification des besoins pour construire l'intervention du CNFS**

Dès le début une démarche partenariale d'identification des besoins des habitants a été engagée : « *dès mon arrivée, nous avons lancé une vaste enquête auprès de partenaires et d'habitants pour mieux comprendre leurs besoins, leurs difficultés et comment ils trouvent de l'aide à ces réponses* » indique Elisabeth...

« *Entre ce temps de formation, et l'enquête, il s'est déroulé 4 mois entre son arrivée dans la commune et le début de ses actions. Cela a pu créer un peu d'impatience, mais c'était fondamental pour nous assurer de la pertinence de ces démarches et de leur adéquation avec la réalité des besoins* » indique Sandra Rondet.

L'enquête conduite avec les retours de 164 habitants et 42 professionnels a alors mis en évidence que le smartphone était l'outil principal dont disposent les habitants, très loin devant le PC, mais aussi que 14% de la population ne disposait pas d'Internet, bien que 38% des personnes interrogées s'avéraient très à l'aise avec le numérique.

Sur les besoins d'accompagnement, **deux aspects sont ressortis : des besoins d'accompagnement de base sur l'utilisation d'Internet** (plus que sur la bureautique), une **demande d'accompagnement individuelle plus que collective.**

→ **Entre formation et réassurance : l'intervention de la CNFS**

C'est sur cette base que la CNFS a construit ses interventions. Les thématiques abordées portent pour beaucoup sur l'utilisation des e-mails, mais aussi sur l'utilisation des Drive, que beaucoup ne connaissent pas. Selon Elisabeth, son rôle consiste à donner confiance aux personnes suivies dans leur utilisation de l'outil et ou d'internet.

Si l'approche est individuelle, la CNFS identifie au fil des ateliers des problématiques communes aux personnes suivies et pourront se développer sur des ateliers collectifs. Les ateliers seniors autrefois portés par la MSA pourraient aussi être réactivés par la CNFS prochainement.

Pour faire connaître le dispositif, une campagne de communication a été faite auprès de la population au travers de Flyers aux partenaires, dans le « Rochefort Mag », mais aussi dans le journal régional Sud-Ouest. Les habitants ont d'abord été orientés par les partenaires, mais peuvent aujourd'hui prendre directement contact avec la conseillère qui effectue une première évaluation des besoins.

Depuis novembre 2021, la CNFS accompagne 57 personnes. 9 ont terminé leur accompagnement, et 10 sont en liste d'attente. Pour le moment, le CCAS n'a pas fixé de limite de durée à l'accompagnement.

Les sessions qui se déroulent sur une demi-journée, portent beaucoup sur les principes de l'utilisation de l'outil. Ils durent pour le moment une heure environ. Les problématiques relatives à la consommation sont également très fréquentes, tout comme également les questions relatives à la sécurité sur Internet et aux risques à effectuer certaines démarches.

→ **Une répartition des interventions entre la CNFS et la maison France Services :**

La CNFS du CCAS de Rochefort vient s'ajouter aux conseillers numériques du Conseil Départemental qui intervient en itinérance sur l'agglomération, ainsi qu'à celui de la régie inter-quartiers. S'y ajoute également la maison France Service au sein de l'Espace de Service au Public (ESP).

Une répartition des rôles s'est mise en place entre le CNFS du CCAS et la maison France Services : « *ma feuille de route est bien d'accompagner vers l'autonomie, indique Elisabeth Rampon. Je m'occupe vraiment de la formation, je travaille sur le moyen et long terme. Si les personnes ont besoin d'aide sur une démarche administrative, je les oriente vers l'Espace France Services. L'inverse fonctionne aussi : la maison France Services et d'autres partenaires m'orientent des personnes qui pourraient avoir besoin d'un accompagnement plus poussé* ». 40% des RDV ont lieu à l'ESP, 39% au Palais des congrès et 21% au CCAS.

III. Bilan et perspectives : vers une coopération renforcée entre acteurs

Au terme d'un an de fonctionnement, le bilan du fonctionnement du CNFS est positif. Bien identifié, il répond à des demandes individualisées sur du moyen terme, en complément de l'action de la maison France services.

En matière d'accompagnement des publics, les nouveaux plans d'aide OSCAR de la CNAV intègrent des dimensions sur l'accompagnement numérique, et pourraient constituer un nouvel axe d'intervention pour la CNFS ou les agents intervenants à domicile.

Son arrivée a surtout permis de relancer les projets autour de la stratégie municipale d'inclusion numérique, visant à coordonner les acteurs engagés sur ce sujet. Ainsi, l'enquête conduite par la CNFS a permis de renforcer la connaissance des publics bien évidemment, mais aussi des acteurs locaux.

Après la mise en place des premiers ateliers, un projet de cartographie des lieux de médiation numérique est développé en parallèle par le département, dans l'optique de rendre visible aux Rochefortais, les ressources vers lesquelles ils peuvent se tourner.

Le département s'est véritablement positionné comme coordonnateur de l'inclusion numérique au niveau départemental au travers de l'animation de temps d'échanges pour les conseillers numériques, des projets de cartographie et de guide actualisé des actions de chacun, etc.

Si la prise de conscience des enjeux par le département est ancien, le déploiement du PASS numérique (1300 carnets déployés sur le département), et son utilisation à Rochefort apportent une réponse supplémentaire pour les habitants.

Conclusion : « L'accompagnement numérique, une mission régaliennne pour le CCAS »

Et demain, quel rôle pour les CCAS en matière d'accompagnement au numérique ?

« Il est difficile de se projeter selon Isabelle Gireaud. Toujours est-il que c'est une problématique sociétale que l'inclusion numérique. Il nous faudra continuer à agir. C'est presque devenu une mission régaliennne pour le CCAS ».

Pour Sandra Rondet, la mission d'inclusion numérique des CCAS se poursuivra dans les années à venir.

« Quand le renouvellement générationnel aura eu lieu, l'inclusion numérique ne sera plus un sujet en tant que tel, nous serons tous amenés à accompagner les gens sans que ce soit un problème, les usagers partiront de moins loin. Les compétences bureautiques de base seront acquises, on se centrera sur l'accès aux droits. »

« Les nouveaux professionnels sont beaucoup plus à l'aise avec le sujet, la prise en main de l'outil. On est actuellement dans une phase de transition. Le tout a été à une vitesse incroyable » souligne Sandra Rondet. « Le renouvellement des équipes prend du temps, mais à terme, il faudra que l'accompagnement numérique devienne une compétence de base pour tous les acteurs de l'action sociale, y compris pour intervenants auprès des séniors (les aides à domicile par exemple)».

« A l'avenir, la Pair-aidance pourrait être une piste pour l'accompagnement des usagers. Il faudra aussi valoriser usagers, nous ne pourrons pas recruter 10 CNFS. Il faudra trouver des pistes alternatives. »

Au final, l'action en matière d'inclusion numérique a renforcé la visibilité et la légitimité du CCAS des auprès des partenaires, et des habitants.

A Rochefort, la coordination que la municipalité appelait de ses vœux dès 2014, se met progressivement en place.

Une bonne chose pour Isabelle Gireaud : *« sur ce sujet, on ne peut pas être seul, on a besoin de s'épauler les uns, les autres ».*



Argelès-sur-Mer

D'une action à destination des séniors à l'élargissement des réponses à un public plus large



FICHE D'IDENTITÉ :

- ❖ Maire : Antoine Parra
- ❖ Directrice : Frédérique Joseph – Directrice du CCAS



Argelès-sur-Mer est une commune de 10 260 habitants, en région Occitanie, dans le département des Pyrénées Orientales. Bien que la ville connaisse une relative stabilité de sa population depuis le milieu des années 2000, le territoire est fortement marqué par le vieillissement de sa population : 46% des habitants sont retraités (+5 points entre 2013 et 2018).

Membre de la communauté de communes « Albères, côte Vermeille Illibéris », Argelès-sur-Mer est la commune centre d'un territoire dynamique, attractif touristiquement dont la population croit fortement durant la saison touristique. Le revenu médian y est légèrement plus élevé que dans la Communauté de communes, ainsi que dans les Pyrénées Orientales et le taux de pauvreté moins élevé.

La commune n'en reste pas moins traversée par des fragilités, comme en témoigne la présence de 1 987 personnes sous le seuil de pauvreté, et d'environ 900 chômeurs de catégorie A.

Dans ce contexte, comment la commune en est-elle venue à travailler sur la question de l'inclusion numérique ?

I. Qu'est-ce qui a amené le CCAS à travailler sur l'inclusion numérique ?

Courant 2018 – 2019, sous l'impulsion de la **Mutuelle sociale Agricole (MSA)**, des premiers ateliers ont été mis en place dans la commune spécifiquement en direction des séniors de façon à favoriser leur montée en compétence bureautique. Ces ateliers répondaient aux constats identifiés localement de la difficulté des séniors à utiliser l'informatique.

Ces ateliers ont consisté en un cycle de 8 à 10 ateliers sur l'année et touché un groupe d'une dizaine 10 séniors environ. Ils se sont déroulés dans une salle municipale, avec le matériel des participants de façon à créer les conditions d'une meilleure appropriation des contenus de la formation.

II. Face aux besoins un élargissement de l'intervention en matière d'inclusion numérique

Au-delà de ces premiers ateliers, deux constats ont conduit le **CCAS d'Argelès-sur-Mer à chercher à élargir son intervention en matière d'inclusion numérique : l'importance de la demande, et la diversité des publics concernés par le sujet.**

« Le CCAS gérait les listes d'inscription aux ateliers de la MSA. Une véritable demande s'exprimait. Nous avons plus de 70 personnes en attente, indique Frédérique Joseph, directrice du CCAS. Nous avons sur la commune une forte population séniors qui vient s'installer à la retraite, mais qui n'a pas de liens familiaux dans le territoire. Il y a un risque d'isolement important chez ces derniers. »

« De plus, avec la réduction progressive des accueils en guichet, nous étions, au CCAS, saturés par les demandes d'accompagnement liées aux démarches administratives. Et cela ne concernait pas que les séniors. Nous avons constaté à cette époque que cela concernait aussi tout un chacun. »

Le besoin de répondre aux demandes liées à la fermeture des guichets et la forte demande des séniors ont conduit le CCAS a entamé une série d'échanges avec ses partenaires pour mieux saisir les besoins réels de la population.

→ **Un diagnostic au fil de l'eau sur la base d'échanges avec les partenaires**

Face à cela, le **CCAS s'est interrogé sur les réponses à apporter à cette situation.** Il n'a pas engagé de démarche formalisée de consultation des partenaires, mais les échanges réguliers qu'il entretenait lui ont permis de mieux saisir l'ampleur des besoins. La ville compte un tissu associatif très dense (plus de 100 associations) et **toutes les associations ont fait remonter les demandes et les besoins en matière numérique, et donné à voir que le sujet ne concernait pas que les séniors, mais bien l'ensemble des publics de la commune.**

Les échanges avec la Mission Locale ont ainsi mis en évidence **les difficultés que rencontrent les jeunes demandeurs d'emplois, moins habiles qu'on ne le croit pour naviguer sur Internet**. Les échanges avec le Point information Jeunesse (PIJ) ont permis de souligner les enjeux de sensibiliser les jeunes à leur identité en ligne, au cyberharcèlement, etc. Enfin, **les demandeurs d'emploi sont aussi apparus comme un public aux besoins importants¹, tout comme les personnes en fragilité sociale**.

Malgré cela, force a été de constater **qu'en dehors des ateliers seniors de la MSA, et d'un cyber café** (commerce dont la vocation n'est pas de faire de la médiation gratuite), **il n'existait pas de réponses sur le territoire**. L'existence de **deux dispositifs nationaux a permis au CCAS**, qui ne dispose pas de travailleurs sociaux, de **structurer une réponse sur le territoire**.

→ **Aidants connect et le conseiller numérique : des occasions pour apporter des réponses aux besoins locaux**

Le **CCAS s'est tout d'abord saisi du dispositif aidants connect et a formé plusieurs de ses agents à son utilisation**. Il offre la possibilité, au travers de la signature du mandat par l'utilisateur, qu'un accompagnant extérieur effectue des démarches. *« Nous nous sommes formés à cet outil qui nous permet de réaliser certaines démarches avec des usagers. Pour activer le mandat, il est nécessaire que l'utilisateur dispose d'une adresse mail. Ce n'est pas le cas des personnes en marginalité sociale qui ne disposent pas d'adresses mail. C'est un problème pour ce type de publics que nous rencontrons parfois »* indique Frédérique Joseph, directrice du CCAS.

Le dispositif national **Conseiller Numérique France Services (CNFS)** est très vite apparu à la collectivité comme une **opportunité nouvelle pour apporter une réponse aux besoins des habitants**.

Arrivé récemment dans la collectivité, **le poste de CNFS est occupé par un ancien salarié en reconversion professionnelle**. **S'il connaissait bien la question numérique, il a complété sa formation par une sensibilisation aux problématiques sociales**.

Son arrivée s'est accompagnée d'une **campagne de communication pour informer la population**. **Des permanences à destination de la population ont ainsi été mises en place**. **Les habitants y sont orientés à l'issue d'un premier entretien avec le CNFS, qui permet d'identifier le besoin et le niveau de chacun**.

Pour répondre aux enjeux de la proximité, s'inscrire dans une logique d'aller vers, et amener le plus de personnes vers l'autonomie, le choix a été fait de conduire des **ateliers en proximité avec les usagers dans différents espaces communaux**. **Des ateliers auront prochainement lieu avec le PIJ**. **De même, le CNFS accentuera la formation sur différents supports (smartphone par exemple)**.

La présence des 3 CNFS du département à la Maison Sociale de Proximité, et celui de l'association Médian 66 (association de médiation) renforce le maillage sur le territoire, mais leurs interventions respectives ont lieu sur des périmètres plus larges que celui de la ville (Communauté de communes, Perpignan, etc.). La présence du CNFS du CCAS apporte donc une réponse supplémentaire importante pour répondre à la demande locale.

III. Et demain ?

L'objectif est d'étendre les missions du CNFS et de renforcer les partenariats avec les différents acteurs du territoire de façon à toucher davantage de publics et ce sur différents domaines d'intervention. Une demande très forte s'exprime par exemple sur les impôts.

Des actions sont également prévues pour favoriser l'accès aux équipements informatiques des habitants qui en ont le plus besoin.






La Tour du Pin

Renforcer l'attractivité de la ville et ne laisser personne de côté



FICHE D'IDENTITÉ :

- ❖ Maire : Fabien Rajon
 - ❖ Adjointe à l'action sociale : Sameh Belgacem
 - ❖ Directrice générale du CCAS : Evelyne Veyret
 - ❖ Chargée de projet : Murielle le Pape, responsable de service « *prévention jeunesse* »
- 

Avec 8 167 habitants, sous-préfecture de l'Isère, ville centre de la Communauté de Communes des Vals du Dauphiné, la Tour du Pin se distingue par son dynamisme : sa population progresse de façon continue depuis le début des années 2000 et 9% de la population n'habitait pas la commune l'année précédant le recensement (une tendance plus forte que dans les communes de même strate ou du département de l'Isère).

Mais la commune est également marquée par la présence importante de personnes seules et la part importante de personnes âgées (25%). Les familles monoparentales y sont plus représentées qu'à l'échelle de la communauté d'agglomération et 26% de la population vit sous le seuil de pauvreté. Le risque de fragilités numériques y est donc potentiellement plus important qu'ailleurs.

Les professionnels de l'action sociale sont confrontés à un changement de pratique radical au niveau de leurs accompagnements au quotidien : un nombre croissant d'utilisateurs sollicitent auprès des services une aide pour effectuer leurs démarches en ligne ; ceci, en raison de la difficulté d'accès mais également de lisibilité des plateformes des services en ligne : l'outil numérique est à la fois un superbe facilitateur au plan de la formation et de l'ouverture vers le monde extérieur, également au plan de la relation à distance.

Néanmoins le numérique creuse les écarts entre les diverses catégories de population. Il existe une corrélation très forte entre les populations en situation de fragilité ou de précarité, les inégalités de traitement et la généralisation des démarches administratives dématérialisées. La situation sanitaire a mis en lumière le manque d'équipements informatiques accessibles au plus grand nombre.

Progressivement les services du CCAS ont identifié une problématique de non -

recours aux droits liés à la transition numérique, des publics laissés pour compte. C'est dans ce contexte et celui du plan de relance ministériel « relance numérique au quotidien former et accompagner les français », que le CCAS de La Tour du pin se positionne comme un acteur important de ce sujet en complément des autres offres de services locaux.

De quelle façon ?

I. La genèse : la hausse des demandes d'accompagnement, la mesure des besoins et l'engagement dans le label « ville Internet »

Comme de nombreuses collectivités, **La Tour du Pin a progressivement été confrontée à l'émergence de demandes en provenance d'utilisateurs, frappés « d'illectronisme » suite à l'accroissement de la dématérialisation des démarches administratives d'organismes de la CAF, la CNAV ou Pôle Emploi.**

Faute d'accès à des agents en guichet susceptibles de les accompagner dans les démarches, **les habitants se sont tournés vers les structures de proximité encore ouvertes : associations, mairie et les services du CCAS.**

A ces premières demandes, sont venus s'ajouter **les besoins révélés lors de la crise sanitaire** : besoin en matière d'équipement, besoin pour utiliser les sites **pour accompagner les enfants dans la continuité éducative**, besoins liés au travail, etc.

De ces premiers constats sont nées les premières réflexions autour du numérique et les premiers diagnostics locaux pour mesurer la situation.

Un **diagnostic réalisé en 2018 par un service civique du Conseil Départemental** a montré qu'il existait sur le territoire des **ordinateurs en libre-service et des points d'accès à Internet**. Le principal manque décelé à l'époque était **l'absence d'accompagnement aux démarches administratives**.

A l'issue du confinement, une **vaste enquête en ligne a été conduite auprès de 185 habitants par les services du CCAS afin de recueillir une vision des problématiques qui touchent les habitants de la commune**. « Elle a montré que 25% des habitants ne disposaient d'aucun matériel informatique, que 64% d'entre eux ne disposaient que d'une connexion moyenne ou aléatoire quand 11% ne disposent d'aucune connexion. » indique Murielle le Pape responsable du service prévention jeunesse qui a piloté ce travail.

Pour répondre à cela, **des initiatives émergent dès 2019 avec l'ouverture d'ateliers numériques au sein de l'Espace de vie sociale - MJC**. Ces ateliers répondent à **plusieurs objectifs** : mieux se **repérer dans l'environnement numérique, réaliser des démarches simples, acquérir de l'autonomie dans la recherche d'informations** et acquérir des **notions de prévention des risques sur Internet**¹.

Dès 2019 se tiennent au travers de « l'espace de vie sociale – MJC » **des réunions partenariales consacrées à la fracture numérique**. La tenue de ces réunions a permis d'évoquer l'opportunité d'ouvrir un point d'accès et de médiation numérique sur le territoire tout en posant **3 points de vigilance** : que cet espace puisse **intervenir sur les différents types de support**, sur son **positionnement géographique** pour éviter que certaines personnes en soient exclues et enfin sur **les conditions d'accompagnement**.

II. Les actions mises en place

C'est sur cette base, et ce constat, que le **mandat 2020 s'ouvre par une forte mobilisation municipale en faveur de l'accès au numérique pour tous** sous l'impulsion du Maire, Fabien Rajon, qui se concrétise notamment par la **création d'une délégation municipale dédiée** et l'**adhésion au label « ville Internet »** fruit d'une **concertation entre l'ensemble des acteurs municipaux, y compris du CCAS**.

Au regard des actions déjà engagées par la municipalité, (mise à disposition de tablettes dans les écoles, WI-FI public), **la ville a obtenu 3 @ lors de l'attribution du label en 2020**.

¹ - Adhésion à l'association et 1 euro par ateliers.

Si la délégation numérique est portée par une élue, Valérie Bourey, conseillère adjointe au maire en charge de la santé et du numérique, les liens avec l'élue en charge de l'action sociale, Sameh Belgacem, sont étroits : « *Dans cette ville, il y a toujours eu un flux étroit entre la ville et le CCAS, nous sommes très en lien* » indique Valérie Bourey. « *Ville et CCAS travaillent étroitement sur ce sujet* » abonde Sameh Belgacem, adjointe en charge de l'action sociale.

Depuis 2020, la ville travaille donc à renforcer l'accompagnement des publics en matière numérique. « *Nous visons tous les types de publics* » souligne Sameh Belgacem. *On pense souvent que cela ne concerne que les séniors, mais ce n'est pas vrai. Cela touche aussi les jeunes. Ils peuvent être à l'aise sur les applis, mais sur l'administratif, beaucoup moins* ».

« *Il y a aussi un enjeu d'attractivité pour notre commune. Entre Lyon, Grenoble et Chambéry, nous devons continuer à rendre notre commune attractive, et cela passe par l'accompagnement au numérique* » précise Valérie Bourey.

Aujourd'hui à La Tour du Pin plusieurs actions participent de ces objectifs. « *Nous avons construit au fil de l'eau, au regard de l'émergence des besoins, en lien avec les orientations municipales* » précisent Evelyne Veyret, directrice générale du CCAS et Murielle le Pape.

→ **Des actions en faveur de la formation et de l'accompagnement des publics**

Celles-ci sont de plusieurs natures :

Tout d'abord des ateliers séniors et retraités dits « ressources Internet », de découverte de l'outil informatique, au sein de l'Espace de Vie Sociale regroupent 10 à 12 retraités par semaine et portent sur de l'initiation informatique après les avoir

équipés aux moyens d'ordinateurs mis à disposition.

L'animation d'ateliers de formation aux outils numériques à l'attention des personnes en recherche d'emplois pour les bénéficiaires du chantier d'insertion « structure d'activité par l'activité économique ». Ces ateliers portent sur la création de CV et d'aide à la recherche d'emploi sur Internet.

Un poste est mis à disposition du public à la mairie avec un accompagnement possible par des agents municipaux. « *Nous avons fait le choix d'y affecter deux agents municipaux en charge de réaliser un premier accompagnement. Un premier dépannage pour les habitants : ça peut-être aider à remplir un dossier, une attestation, imprimer un document, etc.* » indique Sameh Belgacem. « *C'est vraiment une aide de premier niveau. Les agents ne sont pas habilités à aller au-delà et nous maintenons des permanences administratives au CCAS avec nos partenaires CAF, CNAV, etc. pour les demandes plus précises ou plus complexes* ».

Des ateliers numériques en partenariat avec la CAF et le CCAS à l'attention des publics bénéficiaires des prestations sociales ont également été mis en place ponctuellement. Ainsi, dans un local mis gratuitement à disposition par la municipalité, 10 bénéficiaires ont bénéficié de formation pour les rendre autonome lors de la saisie de leurs données sur l'espace en ligne.

Pour prévenir et sensibiliser les jeunes aux risques d'Internet, le CCAS et son service prévention jeunesse ont intégré le réseau Promeneurs du Net qui participe à l'information des jeunes sur Internet et les réseaux sociaux.

« *C'est vraiment notre volonté de ne laisser personne se marginaliser* » souligne Valérie Bourey.

A cette politique d'accompagnement s'ajoute une intervention forte en faveur de l'accès aux équipements et aux outils numériques :

→ **Des actions en faveur de l'accès aux équipements et aux outils**

Il existe plusieurs points d'accès au numérique qui permettent aux habitants d'accéder à minima à un poste informatique, au mieux à de l'accompagnement aux démarches : la médiathèque, la MJC, l'association familiale, la maison France services, auxquels s'ajoutent les 2 points d'accès à la Mairie et à la Maison du Département.

Selon les zones d'habitation la commune bénéficie des raccordements à la fibre. A cette occasion, la commune a été approchée par Orange pour que soient présentées aux habitants en fragilité sociale des offres à bas coûts de façon à renforcer l'accès à Internet pour tous. Une sensibilisation a été organisée auprès des différents partenaires susceptibles de relayer ces informations auprès de leurs publics.

Des actions ont été organisées pour récupérer du matériel reconditionné et favoriser l'équipement de tous les habitants en matériel informatique. C'est le sens d'un partenariat avec la société « Ecosystem » pour distribuer gratuitement 100 téléphones portables reconditionnés. Une convention de 4 mois lie les deux partenaires pour la distribution des téléphones, et la formation à leur utilisation. Sur la base de critères sociaux le CCAS a, à ce jour, distribué 60 téléphones,

dont 54% à des actifs et 41% à des personnes au chômage, notamment allocataires des minimas sociaux (RSA...). « A cette occasion, on s'est rendu compte que les jeunes étaient touchés par le phénomène » rappelle Sameh Belgacem.

« Nous développons également un partenariat avec Emmaüs Connect pour collecter des outils numériques en vue de leur reconditionnement », précise Evelyne Veyret, « mais aussi pour développer des permanences dont l'objet serait d'assurer des aides en lien avec le numérique pour les publics en difficultés. ».

Elles pourraient prendre la forme d'ateliers de recherche et d'acquisition de forfaits ou de cartes téléphoniques à bas coûts, de collecte de terminaux, et de formation aux usages du numérique pour les usages du quotidien.

III. Les perspectives : maintenir une veille sur les besoins du territoire et adapter l'action municipale

Outre sa labellisation en tant que Ville Internet, **La Tour du Pin bénéficie du label PIA (point info autonomie) du Département de l'Isère** qui vient certifier « sa capacité à assurer un suivi en ligne des utilisateurs dans le cadre de l'accès aux droits pour les prestations dues ». Est ainsi reconnue son action en faveur de l'utilisation du numérique et de l'accès aux droits aux publics sénior en difficultés.

Pour Evelyne Veyret : *« aujourd'hui, une de nos priorités, partagée d'ailleurs par l'ensemble des partenaires, c'est de faciliter l'accès aux services publics et aux droits pour les habitants et donc leur repérage ».*

Pour cela, un double enjeu : faciliter l'interconnaissance entre partenaires, et **faciliter l'orientation** des usagers vers les services qui les concernent. **La question de l'accès aux droits numériques est ainsi un axe stratégique de la Convention Territoriale Globale, notamment au travers du renforcement de la lisibilité et la visibilité de l'offre de services existantes accessibles à tous** et participera de cet objectif.

L'identification par le CCAS des publics les plus éloignés, le renforcement et la poursuite du développement des partenariats en la faveur de l'inclusion numérique, le renforcement de la communication sur l'existant et les réponses que cela peut apporter aux habitants sont des axes de travail majeurs dans les temps à venir.

Pour cela, **un groupe de travail piloté par France Services** dans le cadre de la CTG, à l'initiative de la Communauté de communes des Vals Du Dauphiné est mis en

place avec l'ensemble des partenaires pour faciliter leur identification mutuelle et celle de leurs actions.

L'un des objectifs de ce groupe est également de produire une cartographie des lieux d'accès au numérique conduit en lien avec France Services, la CAF, l'espace de vie sociale et les partenaires locaux. Elle contribuera directement à renforcer la lisibilité de l'offre et des nombreuses actions conduites en faveur du numérique à la Tour du Pin.

Pour Sameh Belgacem et Valérie Bourey, *« l'avenir est à la veille puisque nous allons continuer à suivre l'évolution des besoins sur le territoire. D'ici un an, nous ferons un premier bilan des actions conduites avec l'ensemble des partenaires et des associations et nous les adapterons si nécessaire ».*

« Nous aurions sans doute quelque chose à faire au niveau des résidences autonomie qu'il y a sur la ville, pour renforcer le lien des séniors avec leur famille... Mais nous resterons attentifs à l'ensemble des besoins des habitants ! ».




Nanterre

De la mesure des besoins par l'analyse des besoins sociaux à la coordination des acteurs de la médiation numérique



FICHE D'IDENTITÉ :

- ❖ Maire : Patrick Jarry
 - ❖ Adjointe à l'action sociale : Caroline Cor
 - ❖ Directrice : Marianne le Blévec
 - ❖ Chargée de projets : Iphigénie Angebault
- 

Premier pôle d'emploi après Paris, Préfecture des Hauts-de-Seine, Nanterre est une ville singulière dans l'espace métropolitain. Ville toujours populaire, mais en pleine diversification sociale, elle compte aujourd'hui autant de cadres et assimilés que d'ouvriers/employés.

Quand les prix de l'immobilier atteignent des niveaux inégalés jusqu'alors dans les Hauts-de-Seine, la politique municipale du logement permet à la commune de conserver un caractère familial plus appuyé qu'ailleurs.

La ville compte toutefois 21% de ménages pauvres, un taux stable qui cache une légère progression du nombre de personnes en difficultés sociales ces dernières années.

Dans ce contexte, la fermeture des guichets des agences de la CAF, de la CNAV, la dématérialisation des procédures à Pôle Emploi et dans d'autres institutions ont constitué un révélateur des fragilités numériques de la population. Quelles ont été les réponses alors développées par la municipalité et le CCAS ?

I. La genèse : l'objectivation des besoins au travers l'analyse des besoins sociaux

La réalisation annuelle de l'Analyse des besoins sociaux a joué à plein son rôle de veille sociale et permis de constituer un espace d'expression pour les acteurs de proximité qui dès 2014 – 2015 ont fait remonter la demande d'usagers en matière d'accompagnement numérique.

La fermeture des guichets institutionnels au profit de rendez-vous ont entraîné un report de la demande d'accompagnement vers les structures conservant un accueil ouvert : associations, centres sociaux, service public municipal de proximité (mairies de quartier, etc.), conduisant ces interlocuteurs à apporter une réponse parfois sans moyens adaptés, ni la légitimité nécessaire pour réaliser certaines démarches.

L'analyse des besoins sociaux pilotée par l'observatoire social en lien avec les partenaires locaux a eu plusieurs résultats :

- Les demandes faites aux structures de proximité sont le fait d'un public très varié et pas uniquement seniors
- Ce n'est majoritairement pas pour des problèmes d'équipement que l'on sollicite les structures, mais surtout pour des problèmes d'utilisation
- Les actions conduites sur le terrain par les associations, les services municipaux sont très nombreuses¹, mais sont peu connues des acteurs en dehors de leur quartier d'intervention.

Sur la base de ce constat partagé, la direction générale a souhaité travailler à la formalisation d'un plan d'action municipal en matière d'inclusion numérique, élaboré en interne par les services impliqués et concernés par les enjeux de la médiation numérique.

¹ - Ateliers dans les centres sociaux, permanence « SOS ordi » dans la médiathèque centrale de la ville

II. Les actions : un plan d'action municipal en faveur de l'inclusion numérique

Ce plan d'action est organisé autour d'un principe politique fort : celui de ne pas se substituer à la responsabilité des organismes ayant dématérialisé leurs démarches.

Comme l'explique Caroline Cor, adjointe au Maire à l'action sociale, « les démarches d'inclusion numérique sont des sparadraps sur une jambe de bois. La dématérialisation n'est pas un progrès, elle conduit à une dégradation de l'offre de service public, mais pour lutter contre le non-recours et les effets dévastateurs de la dématérialisation, la ville est obligée de construire une réponse, même si l'on souhaiterait que l'état fasse davantage de choses ».

Le plan d'action municipal repose sur 5 axes d'intervention :

- favoriser la formation des seniors ;
- s'inscrire dans les dispositifs existants et ou portés par d'autres acteurs territoriaux ;
- mettre en place une coordination des acteurs territoriaux impliqués dans la question pour favoriser l'interconnaissance des acteurs ;
- continuer à évaluer les actions, identifier les publics ;
- limiter le non-recours aux droits.

Sur cette base, en complément des actions déjà engagées par les associations et les acteurs locaux, plusieurs actions ont été formalisées sous l'impulsion du CCAS et de la ville.

- **Le soutien aux seniors** : en 2019, la conférence des financeurs a permis de financer des premiers ateliers à destination des seniors. Assurés par l'association Destination Multimédia en partenariat avec l'espace amitié et loisirs seniors de la ville, ils visaient à offrir une formation aux outils et fonctions bureautique de base, former les seniors au numérique, en partant de leurs centres d'intérêts et leurs usages immédiats (envoyer une photo, envoyer un mail à ses enfants, à un ami, etc.). Ces ateliers étaient organisés sur la base de groupes de niveaux. Entre 2019 et 2020, 100 seniors ont été touchés. Mis entre parenthèse durant la crise sanitaire, les ateliers ont été relancés en 2022 et ont bénéficié à 47 seniors (niveau grand débutant et débutant). En parallèle, l'association a tenu une permanence pour un premier niveau de dépannage sur leur matériel informatique.

- **La métropole du Grand Paris a développé son Schéma métropolitain d'aménagement numérique (SMAN)** courant 2019 et lancé un appel à projet visant à financer des projets innovants en matière numérique dans les communes de la métropole. Le CCAS y a présenté un projet de **coffre-fort numérique** en réponse aux difficultés engendrées par la dématérialisation. Un test associant usagers et acteurs associatifs a permis alors de mettre en avant l'intérêt que présentait cet outil sur la base de la solution de l'association Reconnect. L'originalité de ce projet réside dans sa dimension réseau. Il s'agissait alors de favoriser l'adhésion du plus grand nombre de partenaires associatifs au projet pour faciliter la réalisation des démarches des habitants. Pour cela, le CCAS a financé la démarche projet et les coûts de formation des personnes référentes. Restait à la charge de la structure les coûts d'adhésion à la licence (variable selon la taille de la structure).

- **En matière de coordination, un premier temps de rencontre des acteurs de la médiation numérique copiloté par le CCAS, la mission Innovation de la ville, la direction de la vie citoyenne et le réseau des médiathèques a été organisé.** Réunissant une trentaine de partenaires, cela a été l'occasion d'engager un premier partage de pratiques et de ressources utiles à la médiation numérique.
- **Nanterre a également fait partie des 15 premiers territoires ayant répondu à l'appel à manifestation d'intérêt pour le déploiement du PASS numérique** au sein de la MGP. Les temps préparatoires au déploiement de cet outil animés par le CCAS et le Hub Francil'in ont permis de réunir une grande diversité d'intervenants sur ces sujets (de la mission locale, à l'association intervenant sur l'accès aux droits), de renforcer l'interconnaissance entre les acteurs et l'identification de complémentarités entre eux de façon à pouvoir penser un parcours de formation pour l'utilisateur sur le territoire.

III - Bilan et perspectives : vers l'élargissement des champs d'intervention et le renforcement de la coordination numérique

Après plusieurs années d'intervention sur le sujet, **l'action en matière de médiation numérique arrive à une phase de consolidation** : les réponses sont très diverses et s'articulent entre elles. Le rôle de coordinateur que joue le CCAS sur le sujet est ainsi central.

Le **PASS numérique** déployé depuis mai 2021 par 14 acteurs concerne aujourd'hui

210 bénéficiaires. Les premiers retours des bénéficiaires sont encourageants : *« J'ai eu connaissance du Pass numérique grâce à une information diffusée par l'espace seniors. Je me suis inscrit car je souhaitais approfondir mes connaissances et pouvoir me débrouiller seul. C'est très bénéfique car je peux mettre en application tout ce que l'on voit en cours. Je suis maintenant plus à l'aise pour me servir d'une tablette et d'un smartphone. »*, précise Jean-Paul, retraité ayant bénéficié de la formation.

Ils sont majoritairement utilisés pour des questions simples d'utilisation de la bureautique ou de navigation sur Internet par des personnes âgées entre 30 et 60 ans, qui possèdent par ailleurs déjà des équipements informatiques (ou mobiles).

Comme le précise également Nejma Beladj, présidente de l'association Nahda localisée dans le QPV du Petit-Nanterre : *« Nous nous sommes engagés dans le dispositif du Pass numérique car c'était un moyen de permettre aux usagers de s'approprier l'outil numérique et de limiter leur dépendance aux médiateurs, ces derniers pouvant ainsi se recentrer sur leurs missions d'accès aux droits. Les gens se sentent mobilisés et investis de recevoir un carnet de Pass numériques dont ils peuvent user comme ils veulent. L'association est satisfaite du dispositif qui coïncide avec l'arrivée de deux conseillers numériques. »*

Son déploiement a servi d'accélérateur à la coordination des acteurs de la médiation numérique : la chargée de projet du CCAS a réuni plusieurs fois les acteurs, et fait circuler de l'information entre eux, de l'interconnaissance naissent des projets originaux : l'association Zy'Va qui intervient sur l'accompagnement scolaire et le tiers lieux Electrolab, récemment labellisé « Fabrique de territoire » se sont rencontrées dans le cadre de ce réseau et souhaitent mener des actions en faveur de l'éducation à la culture. L'animation du réseau des acteurs numériques comprend aujourd'hui 24 partenaires et doit se réunir tous les trimestres.

Le dispositif **Conseiller Numérique France service (CNFS)** a été très vite adopté par le tissu associatif : 12 conseillers numériques sont ainsi présents dans diverses associations. Ils participent d'un maillage très fin dans la réponse locale. Emergent également des coopérations entre associations par le biais de mise à disposition de CNFS dans d'autres associations².

Compte tenu des enjeux autour de l'éducation et du numérique, la ville a prévu de recruter prochainement un CNFS qui sera rattaché au Centre social et culturel P'Arc en ciel et qui sera chargé d'intervenir directement sur les questions d'éducation, en lien avec la cité éducative. Ce recrutement fait suite aux constats repérés durant le confinement

Le déploiement du coffre-fort numérique reste encore modéré, malgré la multiplication des temps collectifs d'information, de formation et d'aide à l'ouverture du coffre-fort. Tâche supplémentaire ? Appropriation difficile ? les raisons peuvent être multiples, mais à ce jour, seuls 49 CFN ont été ouverts, Point positif : lorsqu'ils ont été ouverts, les usagers en sont satisfaits néanmoins. Il est envisagé de sensibiliser les agents d'accueil du CCAS aux enjeux du numérique et, à terme, de mettre en place des créneaux dédiés à la création de coffres forts.

Le CCAS a également instruit une demande auprès de l'état sur deux dispositifs pour faciliter l'accès des associations à des équipements informatiques reconditionnés et à du mobilier d'inclusion numérique.

Enfin les ateliers seniors devraient se poursuivre sur l'année 2022-2023.

En matière d'études, une déclinaison locale de l'indice de fragilité numérique développé par la MEDNUM a été produite courant 2020. La présence d'une direction dédiée à l'innovation et l'évaluation (MEPI) pourrait constituer une ressource pour évaluer les actions mises en place et leurs effets.

Conclusion

Les actions sont nombreuses et sont le fruit de la mobilisation d'un grand nombre de partenaires. Elles résultent d'un positionnement assumé de la municipalité : « On souhaiterait ne pas avoir à faire ça, mais finalement on est obligés pour limiter les dégâts explique Caroline Cor. C'est aussi pour cela que l'on maintient un accueil physique dans nos guichets. Tout ne peut pas passer par le numérique ».

La ville souhaite continuer à agir en faveur de l'inclusion numérique des plus fragiles : « Il faut rester conscient qu'il existe des publics qui ne seront jamais autonomes sur ce sujet. Il faudra continuer à agir pour eux à l'avenir précise Marianne le Blévec, directrice du CCAS, mais dans les limites de notre rôle, en coordination. »

2 - L'association Créative Handicap met son conseiller numérique à disposition du centre social municipal P'Arc en ciel pour faciliter l'accès au numérique de tous

COMPAS

Votre référent sur le dossier :

Ugo SOUDRIE– Directeur d'études

ugo.soudrie@compas-tis.com

06 71 44 64 56

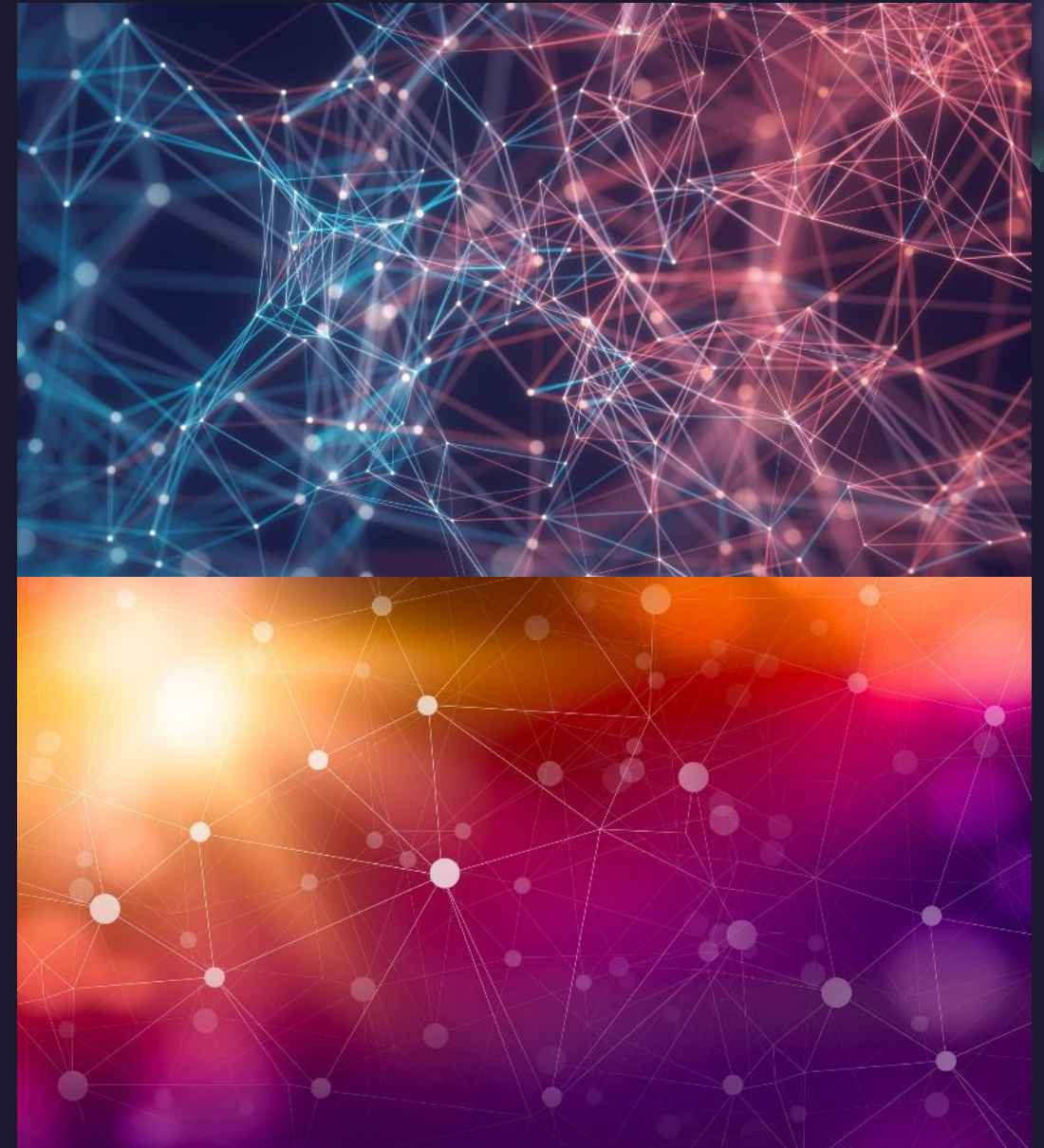
Des ressources-Compas en accès libre :

Notre site internet

www.lecompas.fr

Le centre d'observation de la société

www.observationsociete.fr



Union Nationale des Centres Communaux & Intercommunaux d'Action Sociale

11 rue Louise Thuliez, 75019 Paris Tél. : 01 53 19 85 50

E-mail : contact@unccas.org - www.unccas.org

Retrouvez-nous sur [bunccas](#) et suivez-nous sur [a@unccas](#)

