

STRATEGIE LOCALE D'INCLUSION NUMERIQUE À RENNES



PRESENTATION

La stratégie d'inclusion numérique dans les Espaces Sociaux Communs (partenariat Ville de Rennes, CCAS, CDAS, Mission Locale, Association rennaise des centres sociaux, CAF) est portée par la Direction insertion et aides à la population / CCAS Ville de Rennes

CONTEXTE

La Ville de Rennes a mené en décembre 2016 une étude sur les points d'accès numérique du territoire. Cette étude a montré une demande croissante des rennaises et des rennais les plus en difficultés pour l'accompagnement aux démarches sociales en ligne. Les médiateurs numériques présents dans les EPN ou les bibliothèques sont fortement sollicités dans ce cadre, allant bien souvent au-delà de leurs compétences et de leurs missions principales. Les intervenants sociaux présents dans les Espaces Sociaux Communs (ESC) font également part de cette demande croissante, sans qu'aucune réponse ne soit apportée concrètement aujourd'hui. « Favoriser l'inclusion numérique » est un nouvel axe inscrit dans le Pacte Rennais d'Insertion 2017-2021.

OBJECTIFS

L'objectif général du projet est de permettre:

- **aux personnes les plus en difficulté d'accéder à leurs droits et de faire leurs démarches en ligne**, en bénéficiant d'un accompagnement avec l'aide d'une médiation « socio-numérique ».
- à l'ensemble de la population d'accéder à un équipement numérique (de manière autonome et/ou guidée) et **d'acquérir progressivement une autonomie numérique**

Il s'agit aussi, pour l'ensemble du territoire rennais, d'organiser une **offre coordonnée, lisible et dotée d'une réelle expertise autour de l'inclusion socio numérique** entre les Espaces Sociaux Communs et les acteurs de quartier.

STRATEGIE LOCALE D'INCLUSION NUMERIQUE À RENNES

OBJECTIFS

Les objectifs opérationnels du projet :

- Mettre en place **physiquement des « espaces numériques »** dans chaque ESC, permettant ou un accès autonome ou un accès « guidé »
- Créer une **offre de services pertinente au regard des besoins des usagers**, notamment une proposition de médiation socio-numérique
- **Diffuser une culture numérique** et mettre en œuvre un **plan de formation pour les professionnels** des Espaces Sociaux Communs (CCAS, Conseil Départemental, Centres Sociaux, Mission Locale, ...)
- Développer **l'interconnaissance** des professionnels (ESC et partenaires locaux), **renforcer et animer le réseau de partenaires** autour de l'inclusion numérique dans chaque quartier
- **Mieux communiquer** sur l'offre numérique sur la ville et par quartier

ELABORATION ET MISE EN PLACE

Etapes :

1. Validation du projet par les différents partenaires des ESC (Ville de Rennes, Département d'Ille-et-Vilaine, CAF, ARCS, Mission locale) en COPIL du 4 juillet 2017 ; du portage du projet par le CCAS avec le recrutement d'un chargé de mission inclusion numérique (recrutement mars 2018)
2. Le Groupe Technique ESC arbitre et valide les différentes étapes du projet (le socle commun de la démarche et des actions à mettre en place)
3. Mise en place de groupes techniques numérique dans chaque Espace Social Commun regroupant les représentants des différentes institutions des ESC (CCAS, CDAS, ARCS, Mission locale, CAF, Direction de quartier) et les partenaires de quartier (EPN, bibliothèque, etc.) : instance de réflexion et de suivi du projet
4. Compilation des différents diagnostics réalisés sur le territoire par différents partenaires et synthèse : mars-juin 2018
5. Expérimentation sur 2 sites dès la rentrée 2018 : pour affiner le diagnostic des besoins des usagers (via un questionnaire) et proposer des services de médiation pour les usagers et de formation pour les professionnels
6. Développement sur les 6 ESC à partir de janvier 2019
7. Mise en œuvre d'une organisation pérenne et partagée (entre les différentes institutions de l'ESC) de l'offre de services et de la médiation socio-numérique.

Accompagnement ponctuel par Emmaüs Connect sur une action de sensibilisation/formation aux enjeux du numérique pour les agents de la DIAP/CCAS en 2016/2017. A terme, développement de modules de formations inter-partenariaux, de formation des professionnels, en s'appuyant sur les acteurs du territoire.

Ce projet s'inscrit dans une feuille de route « numérique et cohésion sociale » de la Ville de Rennes et également dans les orientations politiques du Conseil Départemental.

STRATEGIE LOCALE D'INCLUSION NUMERIQUE À RENNES

MOYENS MIS EN ŒUVRE

Moyens financiers : ce projet est essentiellement co-financé par la Ville de Rennes/ CCAS et le Conseil Départemental dans le cadre d'un financement FEDER (2018-2020). D'autres co-financements sont recherchés (CAF, Etat,...). Enveloppe globale sur 3 ans : 700 000€.

Moyens humains : 1 chargé de mission + 3 médiateurs socio-numériques pour 6 équipements (sur 3 ans)

RETOURS D'EXPÉRIENCE

Difficultés à envisager probablement dans la coordination de la réponse par plusieurs acteurs, et également dans l'implication de tous les professionnels à cet enjeu d'inclusion numérique.

Un des facteurs clef de succès réside dans la diffusion d'une culture numérique auprès de l'ensemble des professionnels travaillant en ESC (responsables, agents d'accueil, travailleurs sociaux, instructeurs, ALI, etc.) et dans la formation plus spécifiquement des agents en relation avec l'utilisateur.

Et également dans la création et l'animation du réseau d'acteurs pour la co-construction d'une réponse coordonnée, lisible et « experte ».

DISPOSITIFS DE MESURE D'IMPACT

Non, pas à ce stade de démarrage du projet

CONTACT

Caroline SOQUET Chargée de mission inclusion numérique
DIAP / CCAS Ville de Rennes
02 23 62 13 18 (externe)
c.soquet@ccasrennes.fr