

Compte-rendu de la réunion du 4 décembre 2024

**Centre Social de Villeneuve Nelly Roussel, Villeneuve la Garenne
3 Mail Marie Curie à Villeneuve le Garenne**

9h30-12h

Présent.es :

Sylvie Bénardeau, Secrétaire Générale du CDAD 92
Gael Lhermite, animation départementale France Services, France Travail
Abdoulaye Coulibally (en distanciel), Conseiller Numérique, Maison France Services
Fontenay aux Roses
Ludivine Sombert, Directrice du pôle solidarité, Rueil Malmaison
Justine Périnel Fichet, Chargée de territoire Hauts-de-Seine, Association Colombbus
David Rosenbaum (en distanciel), Directeur, Pimms Médiation Antony
Khompeth Sayavong, Directeur du centre socio-culturel "Nelly Roussel" de Villeneuve La
Garenne
Kemal Mebarki, Directeur de l'association NAHDA
Véronique Rundstadler (en distanciel), Présidente, L'attelle numérique
Nayeguy Poty-paquira, cadre en charge du réseau partenarial de l'accès au droit, CAF92
David Ted-Lee, encadrant de conseillers numérique, Pôle S

Excusé.es :

Brice Von Moos, Responsable de l'évolution du maillage territorial, La Poste
Aude de Gouville, Directrice Association Tous au Web
Stéphanie SÉRÉ-ANNICHINI, Fondatrice et déléguée générale, Kocoya ThinkLab
Quentin Leclercq, Conseiller Numérique à Villeneuve la Garenne
Jacques Chicoisne, Directeur - Transformation Numérique et Évaluation de la Performance,
Boucle Nord de Seine
Melanie DE GAND, Responsable France Services, Fontenay-aux-Roses
Arthur PINAULT, Directeur Général SOS TECH

Animateur : Corentin VOISEUX, Directeur Général d'HYPRA, AMO FNE 92

1°/ Rappel du contenu de la séance du 21 novembre et présentation objectifs de la séance du jour

Il est rappelé en bref le contenu de la séance du 21 novembre et ses conclusions. Il est rappelé les définitions produites des termes “illectronisme”, “médiation numérique” et “littératie numérique”, en rappelant les débats et les échanges qui ont entouré ces définitions.

Il est confirmé que le diagnostic produit par le Hub est enfin disponible et que les axes présentés dans cette séance du 4 décembre s'appuient sur ce diagnostic.

Il est rappelé que le lieu de réunion, le Centre Social de Nelly Roussel de Villeneuve, très au Nord du Département, n'est pas idéal pour les personnes venant du Sud, mais qu'étant donné les délais impartis pour la production de la feuille de route, nécessité faisant loi, cette opportunité a été retenue.

Il est rappelé le calendrier serré avec une production de la feuille de route pour mi-janvier et une mise en signature au CD92 pour “le printemps”.

2°/ Présentation des axes de la feuille de route

Il est présenté 5 axes à mettre en discussion pour la feuille de route, qui sont chacun appuyées sur des données du diagnostic :

Axe 1 : Gouvernance

“Construire une gouvernance qui permette d'associer les acteurs de terrain, les échelons territoriaux divers, de sensibiliser les décideurs politiques, de permettre un meilleur financement de cette politique publique et d'assurer une coordination des aidants numérique”

Axe 2 : Capacitation

“Passer du “faire avec”, “faire à la place de” à une logique d'autonomisation/émancipation, développer du “aller vers” et de l'itinérance pour les territoires les moins couverts”

Axe 3 : Métier

“Permettre une médiation numérique plus impactante et massifiante, et mieux appuyer les professionnels dans leur montée en compétence”

Axe 4 : Équipements

“Couvrir les besoins en matière d'équipements numériques des structures aidantes”

Axe 5 : Parcours usager

“Harmoniser les outils de détection des fragilités numérique, et de renvoi “actifs” de manière à faire émerger un « langage commun » au sein de l'écosystème”

3° / Axe 1 : Gouvernance

a) Portage d'un coordinateur Conseiller Numérique

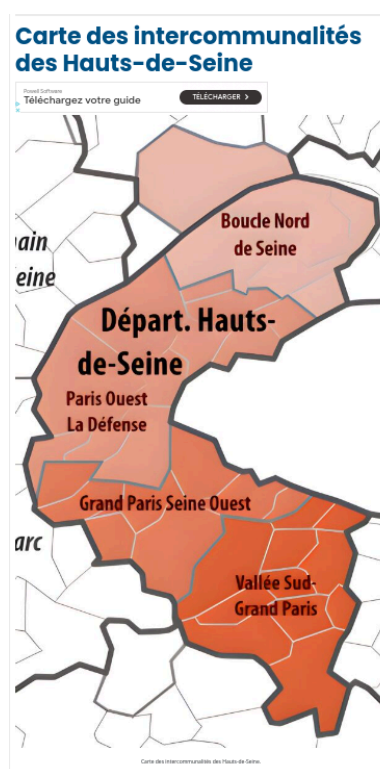
Il est rappelé que le 92 ne comporte toujours pas de poste de conseiller numérique coordinateur et qu'aucune structure candidate à ce jour ne présente pas les critères de soutenabilité financière souhaités par la Préfète.

Il est fait mention qu'une demande de clarification a été faite sur les critères de soutenabilité financière du porteur. Il est précisé la fiche de poste. Il est précisé l'aide de l'Etat de 40K sur 2 ans. Il est précisé le caractère "impérieux et indispensable" de trouver un porteur pour s'assurer d'une coordination de tous les Conseillers et Aidants Numérique du territoire.

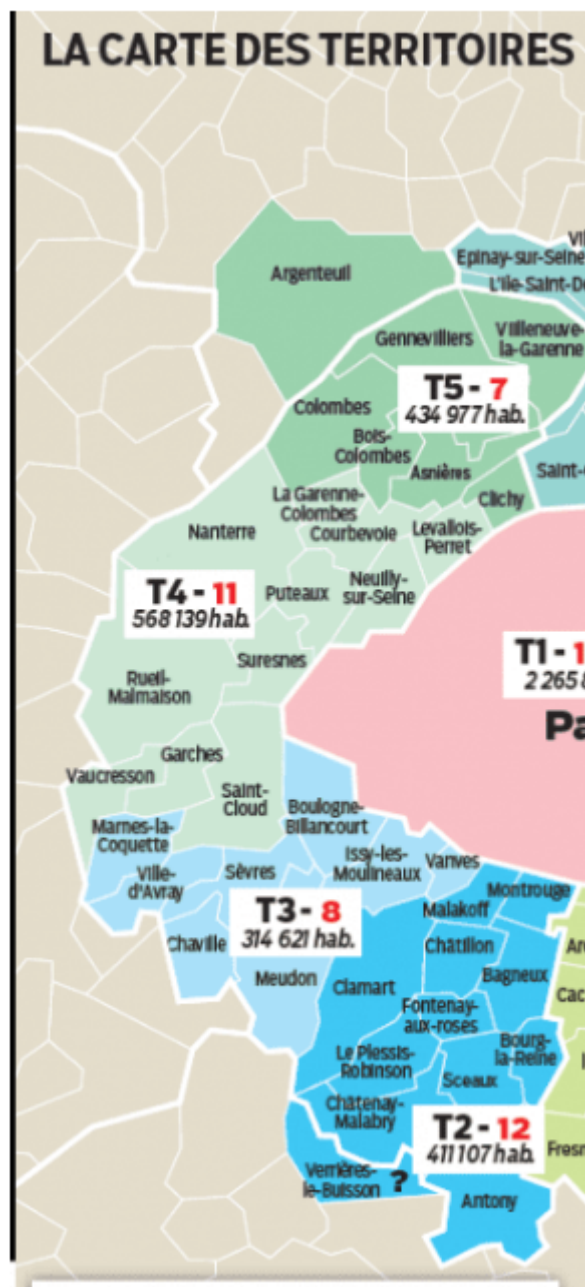
Il est rappelé que le Département du Val de Marne comporte 2 coordinateurs : l'un à l'échelle d'un EPT, l'autre à l'échelle de tout le Département.

Il est rappelé que 4 EPT constituent le territoire des Hauts de Seine :

- Boucle Nord de Seine (BNS)
- Paris Ouest la Défense (POLD)
- Grand Paris Seine Ouest (GPSO)
- Vallée Sud Grand Paris (VSGP)



Il s'agit de 4 grands territoires définis au titre du Grand Paris.



Il est fait mention du fait que les distances à parcourir du Nord au Sud du Département sont considérables et que les tissus associatifs et humains existent à l'échelle de territoires assez distincts.

Aussi, il est évoqué l'hypothèse de disposer de deux coordinations distinctes pour le Nord et le Sud du Département, très éloignés et constitutifs de tissus associatifs distincts. L'un concernant plutôt GPSO et VS GP, l'autre BNS et POLD.

Il est mentionné une nouvelle fois l'enjeu d'embarquer les 3 EPCI manquant dans la gouvernance : POLD, GPSO et VS GP.

b) V1 d'une gouvernance cible

Il est discuté une première version de gouvernance-cible qui ne constitue à ce stade qu'une base de discussion, car le CD92, la Préfecture et les acteurs.trices du territoire devront confirmer/valider la place qu'ils entendent prendre dans cette gouvernance.



Il en ressort des discussions que :

- **un fond local d'inclusion numérique** est une initiative attendue pour synchroniser et simplifier l'accès au financement. La CAF92 se dit prête à être motrice sur cette initiative.
- **que les 11 opérateurs France Service sont à la fois des acteurs de financement mais aussi des acteurs opérationnels**, employant des Conseillers Numérique ou d'autres professionnels de type "Aidant Numérique"
- que la Banque des Territoires devrait être ajoutée au rang des financeurs
- une question émerge également sur la place qu'occuperait le Grand Paris au sein de cette gouvernance.
- **il est fait mention que certains acteurs manquent autour de la table : UDCCAS, CCI, Association des Maires etc...**
- la place que le tissu économique des grandes entreprises pourrait prendre dans cette gouvernance est en question
- Le Conseil Départemental de l'Accès au Droit / Ministère de la Justice devrait trouver sa place dans la gouvernance, à préciser.

Il est mentionné le fait que c'est d'abord un espace de coordination qui est nécessaire avant d'un espace de décision.

Une V2 sera proposée lors de la réunion du 11 décembre prochain autour de 4 espaces plutôt que 3 : décision/coordination-animation-opérationnalisation-financement.

L'hypothèse d'une fédération des acteurs d'inclusion numérique est évoquée, qui siégerait au sein d'un organe de décision, car il existe près de 150 acteurs sur le territoire, mais qui ne sont pas à ce jour fédérés. Sous réserve bien sûr d'une acceptation de la Préfecture et du CD92.

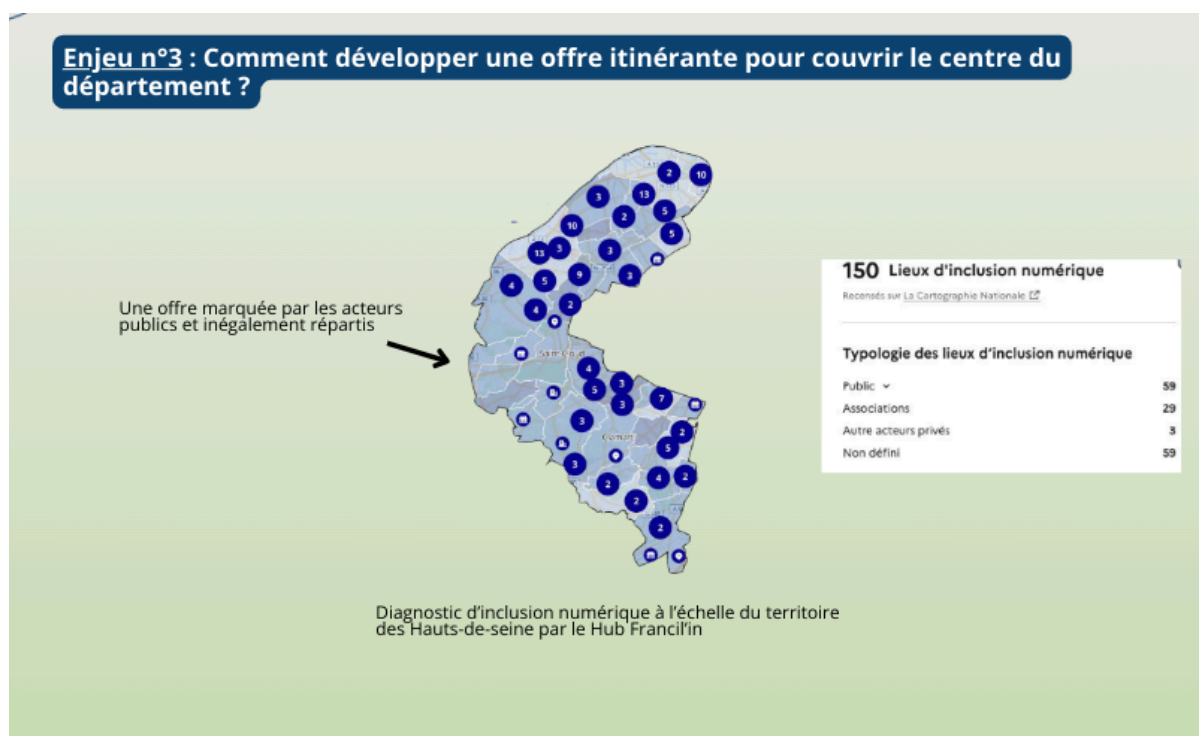
4° / Axe 2 : Capacitation

a) Du "Faire à la place de" au "faire faire"

Il est mentionné le fait que le "faire à la place de" occupe une grosse partie de l'écosystème du 92. L'Attelle Numérique mentionne l'existence sur certains territoires d'une "clientèle aisée qui peut se permettre de payer pour faire à la place de". Il est rappelé qu'il s'agit alors de médiation sociale et non de médiation numérique, conformément à ce qui a été fait sur l'atelier du 21 novembre.

Il est rappelé que l'horizon de la médiation numérique est bien la capacitation, et que se pose l'enjeu de donner les moyens aux professionnels de faire faire, d'autonomiser, d'émanciper.

b) Développement d'une offre mobile/itinérante



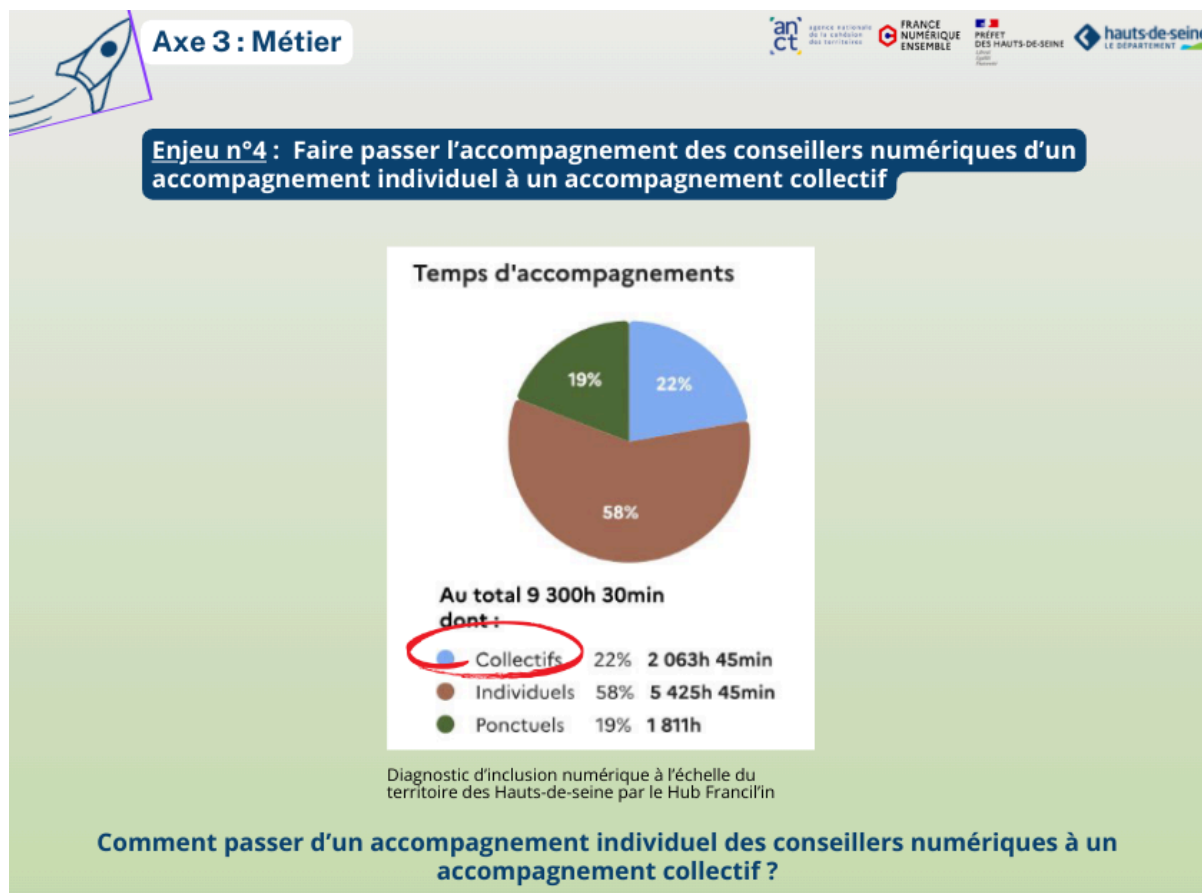
Il est rappelé que le diagnostic mentionne que les territoires de GPSO et POLD sont assez faiblement couverts en offre de médiation numérique. Il se pose donc l'enjeu de développer une offre de médiation numérique itinérante dans ces territoires.

c) Production de contenus vidéos / capsules dans les salles d'attente

La Ville de RUEIL-MALMAISON évoque en Gironde l'exemple de contenus interactifs liés à l'inclusion numérique projetés dans les salles d'attente.

5° / Axe 3 : Métier

a) De l'individuel au collectif



Il est mentionné que seulement 22% des accompagnements prodigués le sont en collectif. Les accompagnements individuels tournent plus rapidement à une logique d'accès au droit et sont donc moins tournés vers la capacitation.

Il y a donc un enjeu à faire monter en capacité les professionnels pour assurer davantage d'accompagnement collectifs.

b) Sécuriser le "faire à la place de"

Il est mentionné que les structures qui font "à la place de" manquent de sécurisation pour ce faire. Seuls 6 Maisons France Service sur 13 sont habilitées Aidant Connect. Les

entreprises privées (qui constituent une partie du tissu d'inclusion numérique du 92) ne sont pas habilitables "Aidant Connect", ce qui pose une difficulté réelle souligne l'Attelle Numérique. Il y a une demande à ce que la certification Aidant Connect puisse être ouverte aux structures de droit privé.

Par ailleurs, l'association Nadha souligne que les demandes d'habilitation datant de 2022 n'ont seulement été prises en charge qu'en 2024, ce qui pose une réelle difficulté en termes de réactivité des équipes de Aidant Connect.

HYPRA mentionne qu'une demande va être faite à la Préfète à l'Égalité des Chances pour déterminer ce qu'il devrait advenir des 20K de crédits de formation au sein de "France Numérique Ensemble", qui devait servir à une formation Aidant Numérique / Aidant Connect.

A priori, le CD92 est porteur de cette enveloppe, mais vérification va être faite auprès du CD92.

c) Lever les freins psycho-sociaux

Il est mentionné aussi l'enjeu de lever les freins psycho-sociaux pour les publics qui déclarent ne pas vouloir apprendre, ne pas pouvoir, avoir peur etc...

Il est clair qu'il n'existe pas de "demande structurée en inclusion numérique", mais que la demande concerne surtout l'accès aux droits. Mais la demande d'accès au droit ne se matérialise pas par une émancipation/autonomisation effective des bénéficiaires.

La liste des freins psycho-sociaux devrait être précisée et la définition d'un "frein psycho-social" devrait être établie. Une méthode ou un kit pour lever ces freins pourrait être établie.

HYPRA explique qu'il n'y a pas forcément de lien entre les populations les plus aisées et la non-demande d'autonomie numérique, en mentionnant l'exemple de la ville de Neuilly-sur-Seine où les seniors se sont déplacés par centaine aux deux forums numérique organisés par HYPRA et par la Ville.

6°/ Axe 4 : Équipements

Le diagnostic avait fait ressortir une vraie problématique d'accès aux équipements avec 45% des structures en situation d'aide numérique en manque d'équipements.



La CAF92 mentionne bien que cela pourrait constituer une des premières priorités du fond local d'inclusion numérique.

L'une des manières de résoudre cet enjeu pourrait être de mettre sur pied une filière de reconditionnement mais aucun acteur du 92 n'est pour le moment autour de la table.

L'entreprise ECODAIR (située sur le 91) va être contactée également pour voir dans quelle mesure une implantation ou un recours à un service tiers au territoire pourrait être envisagé.

La CAF92 souligne qu'il s'agit un enjeu critique sur lequel elle serait prête à contribuer.

7°/ Axe 5 : Parcours usager

En matière de parcours usager, trois enjeux critiques ont émergé du diagnostic ainsi que de la séance du 21 novembre :

a) **Mise en place d'un annuaire du 92 de tous les services de médiation numérique.**

Le chiffre de 150 structures en charge de l'inclusion numérique a surpris nombre d'acteurs.trices autour de la table, en mentionnant le fait que la plupart ne sont pas connues les un.es des autres.

Un débat s'est ouvert sur la pertinence du bon outil pour ce faire entre DORA et SOLIGUIDE.

SOLIGUIDE semble l'outil de référence pour ce faire, déjà adopté par nombre d'acteurs du 92 et sera prochainement invité à la séance du 11 décembre.

L'ATTELLE NUMÉRIQUE mentionne que cet annuaire lui serait d'une grande utilité au même titre que d'autres MFS.

b) **Mise en place d'un outil commun de détection des fragilités**

Une présentation de l'outil de détection des fragilités commun HYPRA / KOCOYA adopté sur Neuilly-sur-Seine a été réalisée, en rappelant que la base de travail est celle des Centres sociaux. Proposition est faite d'en faire une base de travail pour un outil commun de détection des fragilités.

c) **“Connecteur” médiation sociale / médiation numérique**

DORA peut rester d'actualité pour servir de connecteur entre médiation sociale et médiation numérique, et pourrait faire l'objet d'une expérimentation.

8°/ Liste de fiches projet

Au terme de ces 2 ateliers de co-construction, une liste de fiche-projet peut déjà être dégagée :

- capsules de contenus vidéos dans les salles d'attente des services publics pour lever les freins psycho-sociaux ou sensibiliser à l'inclusion numérique
- kit d'enrôlement / amorçage pour lever les freins psycho-sociaux
- référencement global / annuaire des services via Soliguide
- fond local d'inclusion numérique
- portage du poste de coordinateur de conseillers numérique
- passer du “faire à la place de” au “faire faire”
- sécuriser le “faire à la place de” (Aidant Connect)
- passer d'accompagnements individuels à des accompagnements collectifs
- mettre en place une filière de reconditionnement pour le 92

- développement d'une offre de médiation numérique mobile via un kit d'inclusion numérique itinérant
- harmoniser un outil commun de détection des fragilités à l'échelle du 92