



**PRÉFET
DU VAL-D'OISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Direction de la coordination
et de l'appui territorial**

Affaire suivie par : Maxime ROBERT
Bureau de l'appui aux politiques publiques
Tél. : 01 34 20 29 32 – 07 72 21 17 28
Courriel : maxime.robert@val-doise.gouv.fr

Cergy, le 14/11/2024

CR	Atelier 2 « Inclusion numérique » - France Numérique Ensemble Le 14 novembre 2024 à 14H30
-----------	--

Animateurs :

Hypra : Corentin VOISEUX, Jean-Philippe MENGUAL
Préfecture : Sandrine KHEMICI, Rémi MANGIN, Maxime ROBERT

I- Introduction & décompte des présents

Déjà présents au 1er atelier et présents sur ce second atelier :

- Département du Val d'Oise
- MJC PERSAN
- France Travail
- Croix Rouge
- Pôle S
- ABC Formation
- Association Avec
- France Digital School
- CPRF

Présentations des nouveaux participants non présents lors du 1^{er} atelier, qui étaient les suivant :

- La Poste
- Education Nationale
- Association Clé
- Coordination France Service
- Commune Le Thillay
- CCI
- Kocoya
- Montigny le Cormeilles
- Conseil Départemental de l'accès au droit
- Fabrique numérique de Gonesse

Excusés :

- Ville de Villiers Le Bel

- CPAM
- Sociobel
- Association La Case
- Info Jeunes Val d'Oise
- Syndicat Mixte Val d'Oise Numérique
- Creative Bus de l'Initiative
- ZeFabTruck
- Ville de Cergy
- Association Avec
- UMVO

Non répondants :

- Le Cube de Garges
- Ligue de l'Enseignement
- DDFIP
- CA Cergy Pontoise
- CAF
- MSA
- Fédération des Centres Sociaux
- CVVO3F
- Osny
- Surveilliers
- Bouffémont
- Garges les Gonesses

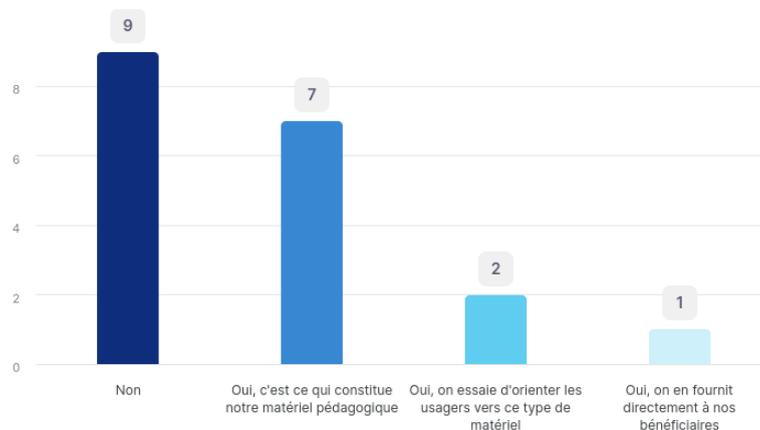
Présentation du travail parcouru depuis le lancement, et lors du 1^{er} atelier. Évocation des axes qui ont été examinés par le COTECH 2. Rappel du cadre France Numérique Ensemble et du planning prévisionnel. Retour sur le concept de "projet dimensionnant et structurant" pour l'écosystème.

Il est rappelé que les axes proposés sont issus du travail mené via les entretiens semi-directifs, les travaux du COTECH et l'analyse de données territoriales transmises à HYPRA.

II. Axe reconditionnement

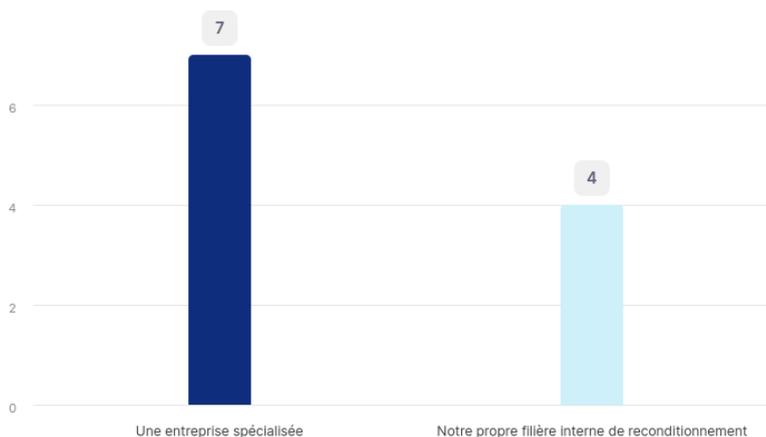
Devant le peu de réponses réalisées par mail sur l'axe reconditionnement, HYPRA propose ici de relancer le sondage auprès de tous les présents, pour confirmer ou infirmer la nécessité d'en faire un axe de la feuille de route.

1. Dans le cadre de votre activité de médiation numérique, avez-vous recours à du matériel reconditionné ?



Il en ressort que le reconditionnement est déjà une pratique existante des structures de médiation numérique. Un rapide tour de table oral permet d'établir également que certaines villes ou structures sont en recherche de matériel reconditionné de ce type.

2. Si vous avez recours à du matériel reconditionné, quelle en est l'origine ?



Les sondages révèlent aussi le recours à une entreprise spécialisée et un tour de table permet de relever des initiatives aujourd'hui menées de façon disjointes au sein de l'écosystème :

- des dons opérés par BNP Paribas de matériel reconditionné sont à noter dans l'écosystème auprès d'un partenaire dont l'identité est à vérifier
- dons de matériel de la part du Conseil Départemental de matériel en fin de cycle dans le cadre et reconditionné par l'association AGOIE, dans le cadre d'un chantier d'insertion du [PDIE](#). Ce matériel

peut également être acquis par des bénéficiaires du RSA ou bénéficiaires d'une aide du Fonds de Solidarité Logement (pour un prix coûtant bénéficiaire de 20 euros).

- dons sur demande réalisés par la Croix-Rouge à destination des personnes en grande précarité.
- la plateforme connexion solidaire créée pendant le Covid, en lien avec l'ancien préfet à l'égalité des chances et la DDETS, laquelle toutefois ne semble plus en fonctionnement
- Dons de la Poste avec ordinateurs portables reconditionnés
- Dons de la Gendarmerie.

Une entreprise adaptée du nom de [Loxy](#) est mentionnée, basée à Saint-Ouen l'Aumône. Un chantier d'insertion sur cette thématique existerait, mais la persistance d'un axe reconditionnement est encore à confirmer.

La ville du Tillay et son CCAS mentionnent le fait qu'un tel besoin de matériel reconditionné est aussi avéré pour notamment proposer une salle avec des postes en libre accès.

Au vu de l'ensemble des échanges, un axe reconditionnement semble à inscrire dans la feuille de route.

HYPRA mentionne le modèle de la "banque du numérique" dans les Alpes-Maritimes qui fonctionne sur le modèle d'une "banque alimentaire" et intègre toute une filière d'EA, d'ESAT et de chantiers d'insertion pour construire toute une filière de reconditionnement locale.

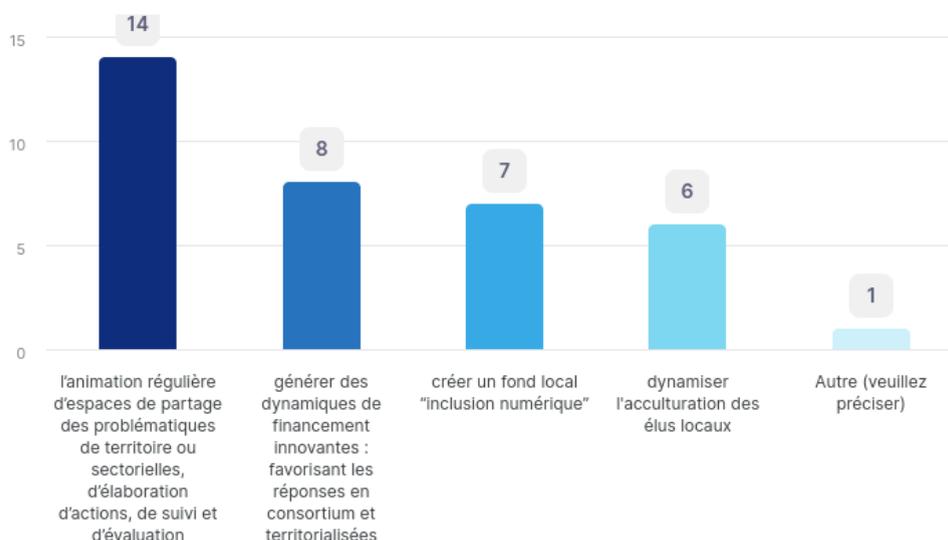
L'absence néanmoins de tout acteur du reconditionnement sur les ateliers de co-construction rendent à ce stade impossible l'établissement d'une fiche-projet sur cet axe.

**

III - Axe 1 - Gouvernance

Cet axe se définit de la façon suivante : "construire et structurer un espace d'acculturation, de partage des problématiques et des expériences, de projections, de décisions et de financement"

1. Choisissez un ou deux thèmes sur lequel vous souhaiteriez travailler lors des prochains ateliers de co-construction.



Il ressort qu'une très grande majorité des participants présents confirme la nécessité de **pérenniser l'animation régulière d'espaces de partages de problématiques de territoires**, d'élaborations d'action de suivi et d'évaluation. C'est le premier sous-axe qui arrive en tête des votes. Cette nécessité est vécue comme une priorité par les participants présents.

Le second sous-axe concerne la génération de **dynamiques de financement innovantes, en favorisant des réponses en consortium et territorialisées**. 3 organismes présents bénéficient de financements européens :

- ERASMUS + pour Kocoya
- INTERREG pour la Croix-Rouge
- FSE & FEDER pour la CCI

La **création d'un fond local d'inclusion numérique** apparaît également comme un troisième sous-axe.

Enfin, l'acculturation des élus locaux est vécue comme une moindre priorité à ce stade. Néanmoins la CPRF rappelle que c'est une étape indispensable au portage politique des actions d'inclusion numérique : les élus sont ainsi appelés à rencontrer des bénéficiaires d'action d'inclusion numérique pour mesurer les retombées des dispositifs sur le terrain et les attentes et retours des concitoyen.nes

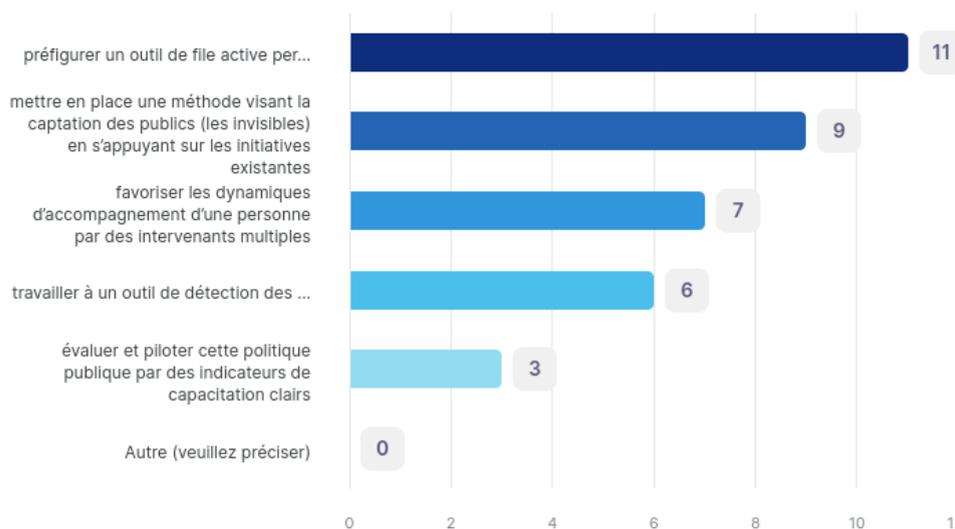
HYPRA rappelle qu'un sondage va être diffusé aux élus territoriaux pour évaluer la perception politique du sujet, par l'intermédiaire de l'Union des Maires du Val d'Oise, ce qui représentera un premier levier d'acculturation. La formation des élus aux transitions numériques, ainsi que l'indiquait l'UMDVO avant cette séance, est un levier assez inopérant, car le recours à la formation par les élus territoriaux reste marginal.

**

III- Axe 2 - Parcours usager

Cet axe se définit de la façon suivante : “Fluidifier et améliorer les parcours des personnes en outillant les aidants et en travaillant les articulations entre les différents dispositifs”.

1. Choisissez un ou deux thèmes sur lequel vous souhaiteriez travailler lors des prochains ateliers de co-construction



Il ressort du sondage la nécessité de mettre en place **un outil de file active** permettant de structurer le “aller vers” les usagers, en travaillant notamment l’interopérabilité des bases de données entre les données des guichets de service public, les Maisons France Service.

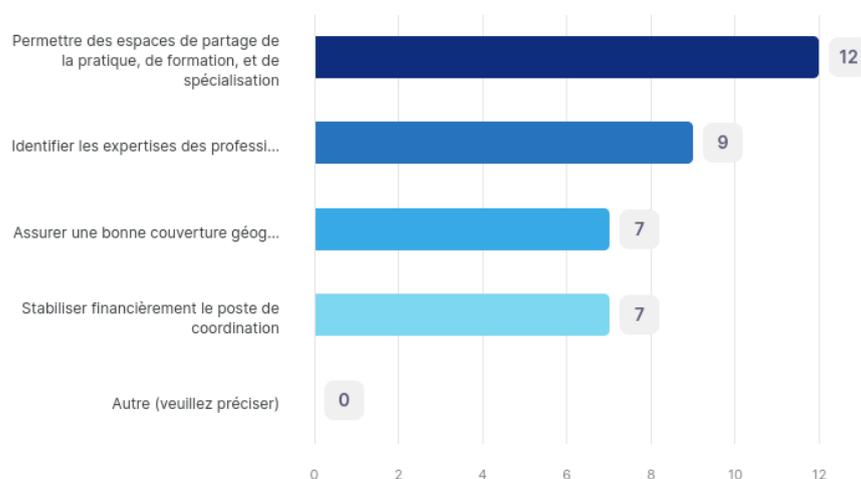
La deuxième priorité qui se dégage de cet axe consiste à mettre en place **une méthode permettant la captation des publics les plus touchés par des freins psycho-sociaux vis-à-vis du numérique** (les “invisibles”) en s’appuyant au besoin sur des initiatives existantes.

Le travail d’un **outil de détection en commun des fragilités** est perçue comme une moindre priorité, au regard peut-être des questionnements qui se posent sur la capacité d’un tel outil à embrasser la diversité de tous les publics concernés par l’inclusion numérique. Nina DUTIL de la MJC PERSAN rappelle bien qu’il est important de sonder le niveau linguistique des personnes accompagnées dans le positionnement qui est réalisés des usagers au départ.

IV- Axe 3 - Métier

Cet axe se définit comme tel : “Soutenir et reconnaître les professionnels de la médiation numérique pour un meilleur service rendu”.

1. Choisissez un ou deux thèmes sur lequel vous souhaiteriez travailler lors des prochains ateliers de co-construction



Il ressort nettement du sondage la **nécessité de mettre en place des espaces de partage de la pratique, de formation, de spécialisation entre tous les types d'aidant numérique** sur le modèle de ce que mettent en place le coordinateur Jean-Philippe MENGUAL conjointement avec Alison BOURDIER, Conseillère Numérique à la Ville de Montigny-les-Cormeilles.

Intervention de M. MENGUAL, Coordinateur des Conseillers Numérique, pour évoquer l'ouverture des espaces de partage de pratiques de médiation numérique à tous les aidants et médiateurs numériques du territoire. Consiste en une liste diffusion, un groupe Whatsapp, des cafés numériques échange de pratiques pour se coformer.

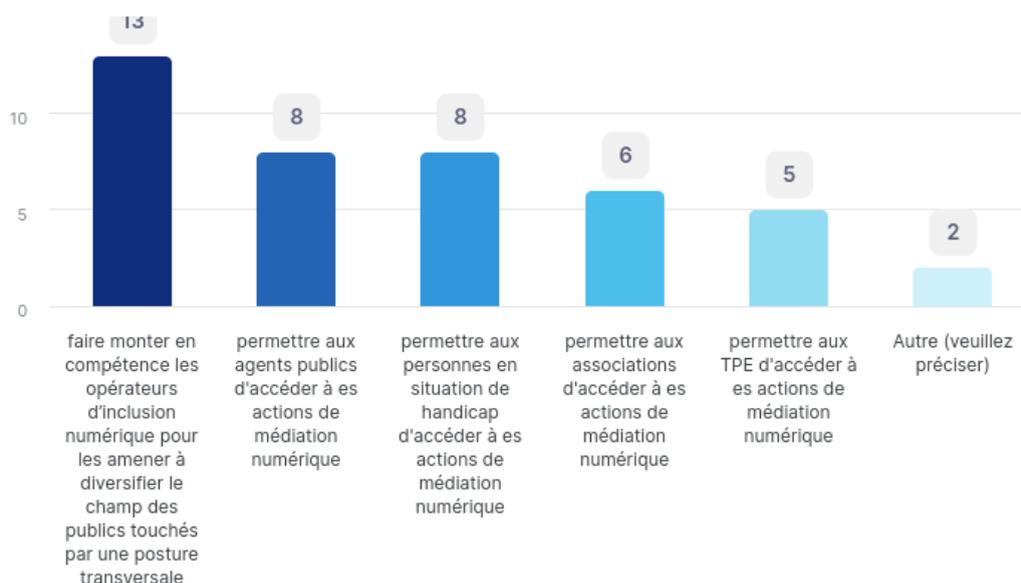
L'identification des compétences est un point important, pour reconnaître et soutenir le métier et rendre identifiable une offre à l'échelle départementale. Reconnaître des experts par public et par professionnel, plutôt qu'une cartographie par structures.

ABC Formation rappelle que la mise en relation entre les structures peut permettre à des sujets qui n'ont rien à voir ensemble (partenariat sur la santé alimentaire, les écogestes (baisser les factures d'eau, d'électricité), peut permettre d'aboutir à des pistes étonnantes pour cibler les publics démunis (mères célibataires, femmes VSS par exemple). Création d'un groupe témoin cette année pour faire remonter au commissariat de lutte contre la pauvreté. Il est précisé que France Numérique Ensemble doit permettre d'aboutir à ce type de synergies.

V- Axe 4 - publics

Il est rappelé que le territoire du Val d'Oise dispose d'un bel éventail d'actions à destination du jeune public via l'action de Kocoya qui intervient au titre de la parentalité numérique sur une vingtaine de communes du territoire, dans le cadre des "Territoires Numériques Éducatifs", mais également le Cube de Garges, ou encore la MJC de Persan. Se pose donc la question dans cet axe de mettre le focus sur des publics peut-être moins couverts.

1. Choisissez un ou deux thèmes sur lequel vous souhaiteriez travailler lors des prochains ateliers de co-construction



Il ressort un **besoin de formation et d'appui** aux professionnels de la médiation numérique et aux aidants numérique pour les aider à embrasser une plus grande diversité de publics. Le Pole S notamment fait part de sa difficulté à traiter les publics en situation de handicap.

Le public des **agents publics** apparaît en tête dans la priorité des participants présents, sur le motif qu'il est essentiel de capaciter les agents publics qui sont au contact du public, de façon à donner au service public les moyens d'être plus en mesure d'accompagner les publics. HYPRA rappelle que le [baromètre numérique de l'agent](#) fait état chaque année du besoin de formation d'un agent public sur deux environ. L'Éducation nationale souligne que cela concerne également le corps enseignant qui est en demande d'appui et de co-formation sur ces sujets.

Les publics **en situation de handicap** arrivent également au rang des publics perçus comme prioritaires.

La CCI insiste aussi sur la nécessité de proposer des actions en direction des TPE, qui sont touchées également par le phénomène d'illectronisme. Globalement un volet "personne morale" comprenant les associations et les TPE sera ainsi probablement à insérer à la feuille de route.

La Croix Rouge insiste sur la nécessité de bien prendre en compte aussi le public en situation de grande précarité, qui nécessite un temps d'accompagnement qui mobilise également du psychologique, de l'écoute, du lien social.

VI- Axe 5 - dématérialisation inclusive

Cet axe se définit comme suit : "Favoriser l'inclusion numérique en améliorant l'expérience utilisateurs des démarches". Cela s'inscrit dans le cadre de la difficulté excessive que prennent certaines démarches pour le citoyen-utilisateur du numérique. L'exemple de l'accès à la messagerie électronique de l'Assurance Maladie via Ameli est donné. Cela implique de passer par un chatbot dont toutes les recherches récentes montrent qu'ils sont loin de se comporter comme une intelligence artificielle mais fonctionnent comme des "[perroquets](#)".

Ainsi, la CCI et le Conseiller Numérique Coordinateurs s'interrogent sur la possibilité de venir en appui au cahier des charges des instances dématérialisatrices pour appuyer des CCTP exigeant sur le test utilisateur. Cette structure pourrait mobiliser en effet des structures de la médiation numérique dont l'expérience et la place sur le terrain permettraient de sourcer des retours terrains à moindre coût par rapport à des "panels utilisateurs".

Il est fait mention du fait que le recettage des solutions techniques est une étape difficile pour les maîtres d'ouvrage, qui nécessiteraient d'être accompagnés. Jean-Philippe MENGUAL, coordinateur des conseillers numériques, et ancien agent au Ministère de la Santé participant à la [MIMO](#) (Mutualisation Interministérielle pour un Environnement de Travail Ouvert)CA

Il est mentionné aussi l'idée de mettre en place une hotline, un service d'appel pour tous les usagers en difficulté dans l'accomplissement d'une démarche.

Cet axe doit encore être élaboré, mais pourrait faire l'objet d'une proposition de service conjointe entre différents membres de l'écosystème FNE95.