

Construction d'un réseau d'inclusion numérique pour la ville de Strasbourg

ETAPE 1 • LE DIAGNOSTIC

Inclusion numérique, de quoi parle-t-on ?

40% de français en difficulté numérique*

Les publics les plus touchés :



Publics Seniors



Personnes sans diplôme



Publics aux revenus faibles



Les jeunes et les personnes maîtrisant mal la langue française sont des publics pouvant disposer de compétences numériques de base, mais rencontrer des difficultés dans les usages administratifs

Les difficultés rencontrées :

1. Absence d'équipement et/ou difficultés de connexion
2. Absence ou manque de compétences numériques
3. Freins psychologiques, manque d'information, manque de motivation



Assister les publics durablement exclus (freins structurels), en raison de leur âge, illettrisme, d'une barrière de la langue, ...



ASSISTANCE

Exclusion numérique

7%

Former les débutants en capacité d'apprendre, sur les compétences numériques clés (faire une recherche sur internet, envoyer un mail, ...)



FORMATION / MEDIATION

Précarité forte

19%

Apporter un coup de pouce ponctuel aux publics plus avancés, pour leur (re)donner confiance, les motiver ou les rassurer



COUP DE POUCE

Précarité faible

14%

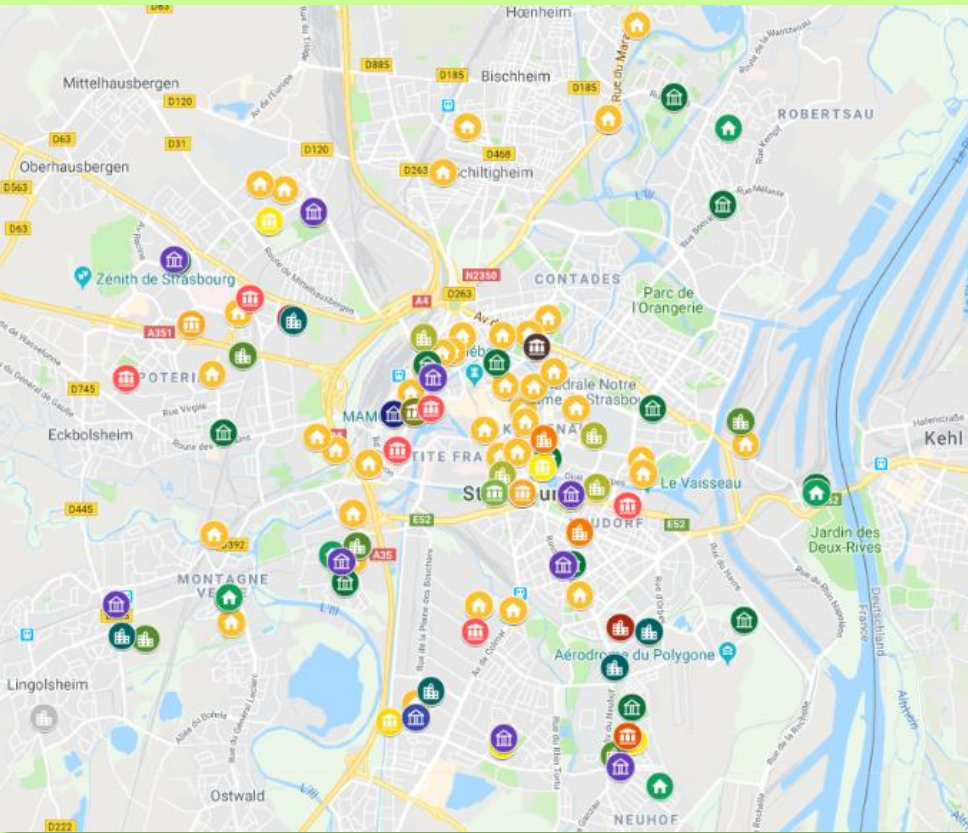


60%

Estimation de WeTechCare à partir des résultats de l'enquête Capacity de M@rsouin et du Baromètre du numérique du CREDOC publiés en 2017.

Quels acteurs identifiés à travers la démarche de diagnostic initiée par la Ville ?

VUE D'ENSEMBLE À STRASBOURG



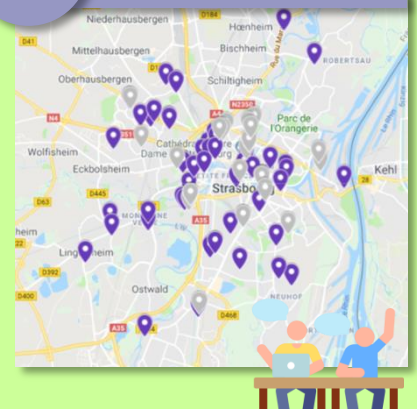
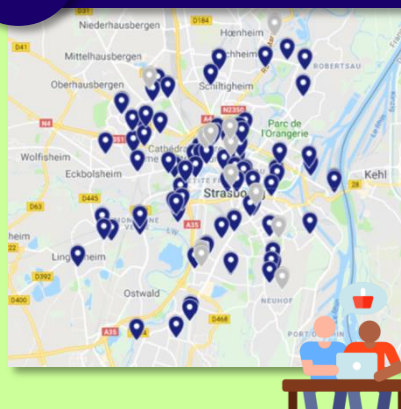
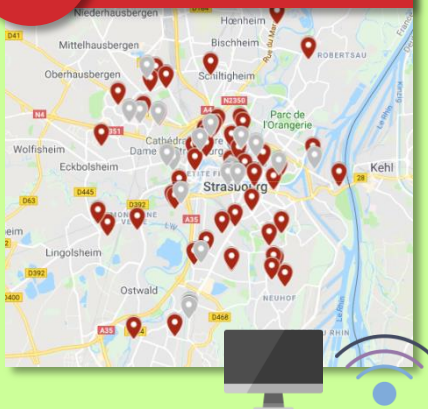
+100 acteurs mobilisés

- Association (53)
- Centre médico-social (16)
- Médiathèque / Bibliothèque (11)
- Entreprise d'insertion (6)
- Organisme de formation (6)
- Pôle emploi (6)
- Autre (5)
- Centre social ou socioculturel (5)
- CPAM (4)
- Service de la Ville (3)
- CADA (2)
- CARSAT (2)
- EHPAD (2)
- CAF (2)
- CCAS (1)
- La Poste (1)
- MDPH (1)
- MSA (1)
- Mission locale (1)
- Préfecture du Bas-Rhin (1)

42% Offrent un accès à des équipements / connexion

65% Proposent de l'assistance sur certaines démarches

38% Proposent des ateliers ou parcours de formation



- Equipements numériques en libre service : ordinateurs, imprimantes, scanners, ... (usages limités ou non)
- Connexion ouverte : wifi
- Prêts et/ou vente d'équipements numériques à tarifs solidaires

- Faire à la place des publics sans compétences de base, avant d'orienter vers des parcours de formation
- Faire avec les publics sans connaissance ou avec des freins psychologiques, pour rassurer, faire découvrir un service une 1^{ère} fois

- Sur des compétences sociales (souris, clavier, ...)
- Sur des usages récréatifs (ex. réseaux sociaux), de vie quotidienne (ex. mobilité, santé, courses)
- Sur des démarches administratives

ACTIONS DE SENSIBILISATION

Comment mobilise-t-on les habitants sur ce sujet ?

Les Racontars du Numérique

pour interroger tous les 2 ans sur les manières d'utiliser le numérique pour raconter des histoires : en 2020, le thème sera l'éducation aux médias et aux images (Réseau des médiathèques)

Des conférences gratuites tous les mois

et autres événements pour sensibiliser le grand public au numérique (Pôle Stratégie et Transformation numériques de l'Université de Strasbourg)

La promotion d'ateliers

sur les marchés (tracts), via facebook, par du mailing, ...

Un Village Web

composé de plusieurs pièces équipées de matériel informatique, pouvant accueillir plusieurs dizaine de personnes (AFPA)

Des actions vers les collègues

pour accompagner le développement d'une culture scientifique informatique (Alsace Digitale)

« Des ateliers légers, comme la découverte de **Pinterest**, nous permettent d'aborder des sujets tels que la **sécurisation des données** ou le **droit à l'image** »

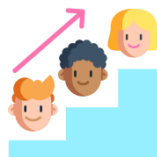
APPROCHES

LUDIQUES

Des formats accessibles



Ponctuels : formats courts, thématiques, peu engageants



Individualisés : répondre à des attentes précises, donner confiance

Des sujets récréatifs ou pratiques

« Quand on est éloigné, on a besoin d'un format individuel pour se sentir en confiance »

Des collaborations croissantes sur le territoire...

DYNAMIQUES COLLABORATIVES



Des échanges entre aidants numériques : groupe de travail des agents de médiathèques, des opérateurs de services publics, ...



Des partenariats au profit des publics : un parcours de formation coordonné par la CAF, la CARSAT, Pôle Emploi, la gendarmerie et le conseil départemental ; des permanences Pôle Emploi en centre socioculturel, un parcours Pôle Emploi x Emmaüs Connect en 2019...

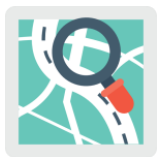


Ville et Communauté urbaine de Strasbourg

L'enjeu de la mise en réseau

Enrichir l'offre

Soutenir les aidants



Renforcer la visibilité de l'offre de services du territoire



Informers sur l'actualité des démarches en ligne



Développer l'offre de services pour plus de diversité, complétude



Outiller : ressources pédagogiques, matérielles, ...



Coordonner des parcours globaux pour les publics



Se rencontrer pour échanger, partager des bonnes pratiques



Intéresser les publics avec des offres accessibles, adaptées



Se fixer des objectifs, suivre les progrès et ajuster les stratégies

ETAPE 2 • LA CO-CONSTRUCTION



Prochaine étape : travailler lors d'ateliers de co-construction à la définition d'une ambition et d'un plan d'action partagé par le réseau

« Nous souhaiterions travailler avec des partenaires pour que le parcours du public ne s'arrête pas à nous »

« Connaître les actions des autres acteurs va nous permettre de nous recentrer »



Que doit connaître et savoir un aidant numérique pour bien orienter les publics ?

Quelle signalétique et dispositifs de communication communs mettre en place pour aider les publics à s'orienter ?

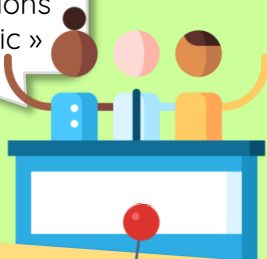
« Le réseau fonctionnera si on arrive à mutualiser des choses »

« ...si on arrive à se rencontrer régulièrement, à échanger, pour booster les pratiques »



« Le partage d'outils peut inciter à rester en éveil »

« En articulant ces ateliers avec les parcours de FLE, nous pourrions faire venir du public »



Quelles ressources mutualiser : formations pro, outils, lieux, intervenants, ... ?

Quel rythme pour nos rencontres : tous les 2 mois, les trimestres, les semestres ?

Comment approcher les publics par centres d'intérêts (ex. santé, sport, vie quotidienne...)?

Quel niveau de service garantir au sein du réseau pour un accueil de 1^{er} niveau / accueil d'urgence ?

Quelle offre de service proposer aux publics FLE/FLI ?