

– RESTITUTION –

Visite sur site “Comment mieux agir pour l’inclusion numérique dans les quartiers prioritaires ?”

*Retour sur la journée
organisée le vendredi 08 septembre 2023
dans le quartier Saint Eloi à Poitiers*

Voici une “boite à idées” de projets visant à rendre le numérique plus accessible auprès des habitants des quartiers. Ces projets ont été imaginés par les participants lors d’ateliers collectifs, suite à la visite du quartier Saint Eloi, à Poitiers, où l’on a rencontré plusieurs porteurs d’initiatives inspirantes.



Thématique 1 :

Le numérique éducatif

Comment soutenir le numérique éducatif et la continuité pédagogique pour les enfants dans les quartiers ?



Thématique : Numérique éducatif

Chantier 1 - "Faciliter l'accès aux ENT pour faire le lien entre les familles et les établissements scolaires"

? En quoi consiste le chantier :

- Organiser un atelier de sensibilisation à Pronote dès le début de l'année
- aller à la rencontre des familles
- Profiter des rencontres parents / profs : un médiateur numérique qui aide les parents à accéder à Pronote pendant qu'ils attendent de rencontrer les professeurs
- relances mensuelles pour avoir accès à Pronote par mail et par des affichages papiers
- Créer des permanences pour l'aide à l'utilisation de Pronote (horaires dédiées)
- Créer des cohortes de médiateurs pour aider à prendre en main les outils
- Organiser une séance de présentation de Pronote dès la fin du CM2 pour préparer la rentrée en 6e.

↓ A quel(s) besoin(s) non-couverts ce chantier répond-il ?

- Assurer la continuité pédagogique pour toutes les familles

🎯 On aura réussi si :

- Les parents sont sensibilisés autour des questions de prévention des risques et d'accompagnement scolaire

🔧 Les ressources à mobiliser :

- collectivités > financement
- caf / collègues / écoles du quartier

⚙️ La gouvernance : qui fait quoi ?

- Collège et équipe pédagogique : coordination
- médiateurs numériques : pour expliquer comment utiliser Pronote ?
- référent numérique collège : pour donner les statistiques sur l'utilisation
- Instituteurs : pour faciliter le lien avec les familles

✖ Les freins éventuels à anticiper :

- équipement numérique et connexion qui ne sont pas disponibles dans tous les foyers
- Nécessité de créer une "base école fictive" pour que les conseillers numériques puissent préparer leurs ateliers
- loi Vigipirate > accès aux écoles difficile
- problématique de la langue de certaines familles

Thématique : Numérique éducatif

Chantier 2 - "VIS ET VERSA jeunes des quartiers"

? En quoi consiste le chantier :

- Trouver des jeunes volontaires et les former
- Une fois les jeunes formés ils organisent des sessions de sensibilisation pour les parents
- Délivrer des open badges : badge numérique



A quel(s) besoin(s) non-couverts ce chantier répond-il ?

- Répond à la question du lien intergénérationnel : le CIF-SP de Poitiers le fait mais ne couvre pas tout le territoire



On aura réussi si :

- les jeunes vulgarisent les bonnes pratiques numériques auprès des parents
- les jeunes prennent conscience du sujet et se l'approprient pour le transmettre aux parents



Les ressources à mobiliser :

- Temps humain des professionnels et des parents
- Les professionnels du numérique pour former les jeunes
- Volet communication pour faire connaître le projet



La gouvernance : qui fait quoi ?

- ville
- département
- rectorat
- maison de quartier



Les freins éventuels à anticiper :

- Nécessité que les jeunes / parents / acteurs locaux adhèrent au projet et se mobilisent

Thématique : Numérique éducatif

Chantier 3 - "Café numérique parents"

? En quoi consiste le chantier :

- Définir un cahier des charges > avec comme objectif de fournir quelque chose de similaire sur toutes les communes
- Définir des créneaux d'ateliers
- prévoir un système de garderie pendant que les parents participent à l'atelier
- créer un label café numérique



A quel(s) besoin(s) non-couverts ce chantier répond-il ?

- Permet de créer du lien social entre les familles



On aura réussi si :

- Les parents sont sensibilisés autour des questions de prévention des risques et d'accompagnement scolaire



Les ressources à mobiliser :

- communication
- médiateurs numériques pour sensibiliser les parents
- personnel éducatif pour accéder aux parents des écoles



La gouvernance : qui fait quoi ?

- acteur territorial : animation / médiation



Les freins éventuels à anticiper :

- Trouver les bons leviers de communication pour faire venir les parents aux ateliers

Thématique : "Numérique éducatif"

"Comment soutenir le numérique éducatif et la continuité pédagogique pour les enfants dans les quartiers ?"



Regards croisés

Faisabilité : Moyennement faisable

Point de vigilance : Attention à la tentation de l'outil magique qui va tout solutionner.

Ce chantier pose la question de l'accompagnement des familles à l'usage des outils numériques facilitant le suivi de la scolarité de leurs enfants. Bien qu'ils soient indispensables pour assurer la continuité pédagogique à la maison, ce sujet manque encore de cohérence au niveau national où les plateformes diffèrent d'un établissement à l'autre.

Lorsqu'il s'agit d'accompagner les familles, se pose aussi la question de la disponibilité et de la meilleure manière de les mobiliser. Il est alors important d'assurer un bon maillage sur le territoire entre les professionnels de la médiation numérique et le secteur éducatif afin de trouver les portes d'entrées les plus adaptées au quotidien des familles.

Le département de la Vienne a récemment été labellisé "Territoire Numérique Educatif" conférant au territoire l'opportunité d'assurer plus de collaborations et renforcer le lien école / famille, de mieux accompagner les parents en situation de "décrochage numérique", et notamment de faire émerger des outils, méthodes et solutions les plus adaptées à la réalité du territoire. Il est donc important que la Ville de Poitiers et son agglomération puissent travailler en ce sens, en collaboration avec les autres acteurs départementaux.

Thématique 2 :

L'accès à l'équipement informatique et à la connexion

Comment faciliter l'accès à l'équipement informatique et à la connexion, pour des populations vivant en situation de précarité ?



Thématique : "Accès à l'équipement informatique et à la connexion"

Chantier 1 - "Un équipement numérique pour tous et partout"

? En quoi consiste le chantier :

Collecter le matériel informatique :

- Collecte d'ordinateurs auprès des entreprises
- Signature d'une convention avec les donateurs

Reconditionner le matériel :

- Visiter une entreprise de reconditionnement : les ateliers du bocage à Bressuire pour s'inspirer ; Utile et co (64) : entreprise de l'ESS qui travaille avec un ESAT

Redistribuer le matériel :

- S'inspirer du bus D'Clic pour avoir un bus en pied d'immeuble pour faire la redistribution, en s'appuyant sur les partenaires locaux
- Signer une convention avec les bénéficiaires pour interdire la revente pendant au moins 1 an

A quel(s) besoin(s) non-couverts ce chantier répond-il ?

Répondre au manque d'équipement des habitants des quartiers

On aura réussi si :

- l'action reste gratuite pour les bénéficiaires
- tous les habitants des quartiers bénéficient d'un équipement (au moins 1 par foyer)

Les ressources à mobiliser :

- Communication
- Chambres consulaires, clubs d'entreprises locaux
- Dispositifs itinérants de livraison
- Faire le lien avec l'insertion professionnelle : mobiliser des associations à but d'emploi qui pourraient être subventionnées pour le faire



La gouvernance : qui fait quoi ?

- EPCI pour le pilotage / financement
- Association pour déployer le projet
- Avoir une coordination départementale
- Associer les directions d'entreprises et du mécénat pour trouver les donateurs

✘ Les freins éventuels à anticiper :

- Problématique de la gestion des stocks des ordinateurs et de leur transport : comment stocker un grand nombre de matériel ?
- Nécessite de mobiliser beaucoup de ressources humaines, notamment pour le reconditionnement
- Il faudra assurer auprès des donateurs que leurs données seront effacées
- Il faudra anticiper la mobilisation de licences et leurs coûts
- Pas de facturation à l'achat des ordinateurs

Thématique : "Accès à l'équipement informatique et à la connexion"

Chantier 2 - "La connexion internet, un droit pour tous"

? En quoi consiste le chantier :

Un chantier pour :

- Avoir une box déjà présente dans les logements sociaux, au même titre que l'eau ou l'électricité ;
- Encourager la responsabilisation des fournisseurs internet.

Il consisterait à :

- Rédiger une charte avec les bailleurs ;
- Inscrire l'accès à la connexion dans les conventionnements d'abattement TFPB ;
- Intégrer les abonnements pour les connexions internet dans les charges locatives ;
- Faire une expérimentation dans le cadre des QPV (à l'image de Bayonne ou de Brest).



A quel(s) besoin(s) non-couverts ce chantier répond-il ?

Favoriser l'accès à la connexion en réduisant le frein que constitue le coût des abonnements internet



On aura réussi si :

- les bailleurs le mettent en place dans leurs projets immobiliers ;
- les bailleurs lancent des appels d'offres ;
- la connexion devient un droit pour tous, comme l'eau, l'électricité ;
- les opérateurs s'engagent dans les contrats de ville.



Les ressources à mobiliser :

- Le cadre de l'abattement de la TFPB
- S'inspirer de : "A qui le net" à Bordeaux, de ce qui est fait à Brest
- Les programmes de rénovation urbaine

✘ Les freins éventuels à anticiper :

- Ce dispositif exclurait les propriétaires en QPV en difficultés
- Relation à créer avec les opérateurs/fournisseurs d'accès

Thématique : "Accès à l'équipement informatique et à la connexion"



Regards croisés

Faisabilité : Faisable

Toutes les conditions sont réunies pour que le chantier puisse être lancé.

Concernant le chantier "La connexion, un droit pour tous" : des projets similaires existent déjà, ce qui facilite le potentiel essaimage du chantier. Il est possible de s'inspirer de ce qu'il se fait à Bayonne ou à Brest par exemple. "Ca serait une avancée incroyable de convaincre que la connexion est un droit" expriment les participants. Les bailleurs sociaux et les opérateurs doivent être mis rapidement dans la boucle pour discuter avec eux de la faisabilité réelle. Néanmoins, ce projet réinterroge tout un modèle économique existant. De plus, il nécessite un portage et une maturité politique très forte, pour soutenir la mise en œuvre du chantier.

D'autre part, le chantier "Un équipement pour tous" décrit parfaitement "la chaîne vertueuse du numérique", responsable et solidaire :

Collecte auprès d'entreprises / structures locales



Reconditionnement du matériel



Redistribution aux habitants des quartiers

Pour le groupe, et au regard du contexte social et environnemental actuel, ce type de chantier est l'avenir du numérique. Des territoires ce sont déjà lancés, notamment via des feuilles de route "numérique responsable".

Thématique 3 : L'accès aux droits

Comment faciliter l'accès aux droits et aux services, et lutter contre le non-recours subi par les habitants des quartiers ?



Thématique : "Accès aux droits"

Chantier - "Rendre plus lisible l'aide à l'accompagnement administratif : qui fait quoi ?"

? En quoi consiste le chantier :

Un chantier pour :

- Développer une communication plus lisible pour les usagers et les professionnels, en particulier les nouveaux arrivants

Il consisterait à :

- Réaliser une plaquette à destination des professionnels de la politique de la ville et de l'accompagnement des usagers
- Construire des supports papier pour les usagers
- Créer des contenus audio à disposition des usagers qui décrivent les services accessibles dans plusieurs langues
- Se doter d'une plateforme en ligne qui recense les offres en matière d'accès aux droits



A quel(s) besoin(s) non-couverts ce chantier répond-il ?

Connaissance de l'offre existante et des acteurs ressources à l'échelle d'un territoire de vie (quartier, EPCI)



On aura réussi si :

- les professionnels disposent d'un mapping actualisé des acteurs en matière d'accès aux droits
- les usagers sont orientés efficacement vers les ressources adaptées à leurs besoins
- les usagers accèdent mieux aux services et à leurs droits (recul du non-recours en particulier)



Les ressources à mobiliser :

- Les outils déjà existants (par exemple la plateforme Soliguide, le Grand Poitiers Guide Solidarités (GPS), les QR codes audios sur le PRE, etc.)
- Les ressources humaines des collectivités
- Des financements multiples : politique de la ville, appels à projets à repérer, Pacte des Solidarités, etc.

✘ Les freins/difficultés à anticiper :

- Les moyens RH nécessaires sont importants
- Des moyens financiers non négligeables
- La nécessaire mise à jour de l'ensemble des supports et outils

Thématique : "Accès aux droits"

"Rendre plus lisible l'aide à l'accompagnement administratif : qui fait quoi ?"



Regards croisés

Faisabilité : **Faisable**

Toutes les conditions sont réunies pour que le chantier puisse être lancé rapidement.

Ce chantier soulève la question de l'échelle pertinente et opérante pour conduire certaines actions proposées, notamment l'idée d'une plateforme en ligne. Certains départements proposent déjà des cartographies d'acteurs/d'outils, mais le niveau de finesse des informations ne rejoint pas toujours les besoins des utilisateurs, qu'ils soient professionnels ou usagers. Mais n'est-ce pas également le rôle de la Ville d'avoir une vision périphérique de ce qui se fait sur son territoire et d'être un agrégateur de données ? L'échelle locale, voire infra (quartier) n'est-elle pas la plus adaptée pour s'assurer que l'on donne à voir les informations les plus pertinentes pour les habitants des QPV ?

Par ailleurs, il s'agit d'articuler les outils entre eux pour qu'ils soient efficaces, et surtout éviter l'écueil d'une multiplication des outils qui représenterait un surcoût pour une plus-value limitée. Cette idée de chantier soulève également la question du partage des données publiques, notamment pour un usage externe.

Enfin, il est important de ne pas oublier les canaux de communication "traditionnels" de l'action publique, comme l'affichage dans l'espace public par exemple, pour s'assurer de toucher largement des habitants éloignés des ressources internet.

Thématique 4 : L'accès à l'emploi

Comment faire du numérique un levier vers l'emploi
dans les quartiers ?



Thématique : "Accès à l'emploi"

Chantier - "Rendre lisible et efficace l'offre de services liée à l'accompagnement à la recherche d'emploi"

? En quoi consiste le chantier :

Un chantier pour :

- Faciliter l'accès à l'information relative à la recherche d'emploi

Il consisterait à :

- développer un service de proximité hors les murs "aller vers" du type guiroune, bus, pour mieux capter les publics (activités sportives et culturelles, espace publics, bar, pieds d'immeuble ...)
- déployer des moyens humains pour accompagner les personnes dans les démarches numériques
- proposer un guichet numérique unique de l'emploi qui réunit l'ensemble de l'offre de services de tous les partenaires



A quel(s) besoin(s) non-couverts ce chantier répond-il ?

- un accès facile aux informations grâce au numérique
- une circulation de l'information qui est bonne



On aura réussi si :

- si les demandeurs d'emploi gagnent en autonomie dans la pratique des outils numériques et dans leurs démarches de recherche
- si les professionnels accompagnent davantage de demandeurs d'emploi issus des QPV



Les ressources à mobiliser :

- une ingénierie pour organiser cette offre
- les ingénieries existantes dans les différentes structures
- des financements pour accompagner les personnes dans l'accès au numérique : politique de la ville, appels à projets à repérer, Pacte des Solidarités, etc.



Les freins/difficultés à anticiper :

- le cloisonnement des politiques publiques et les nombreux dispositifs portés par les différentes institutions
- la méconnaissance de l'offre globale de services du côté des demandeurs d'emploi mais aussi du côté des professionnels

Thématique : "Accès à l'emploi"

"Rendre lisible et efficace l'offre de services liée à l'accompagnement à la recherche d'emploi"



Regards croisés

Faisabilité : Moyennement faisable

Un point de vigilance : le guichet unique numérique souhaité par les participants semble difficile à mettre en place et ne réglerait pas toutes les difficultés rencontrées par les demandeurs d'emploi.

Le numérique est aujourd'hui un passage quasi obligatoire pour trouver un emploi. Il constitue à la fois une opportunité et une menace pour les demandeurs d'emplois. Il démultiplie d'un côté les informations utiles et notamment les offres d'emploi. D'un autre côté, les personnes éloignées du numérique sont exclues de ce circuit d'information ce qui accroît les inégalités (rédaction d'un CV, accès aux différentes informations : offres d'emploi et de formation, événementiels, réseaux sociaux...).

Le chantier proposé met en avant la nécessaire articulation entre les outils numériques omniprésents sur le marché de l'emploi et des moyens humains pour accompagner les personnes ne maîtrisant pas les outils numériques. C'est cette combinaison du numérique et de l'humain qui peut rendre l'offre de services accessible à tous sur le marché de l'emploi. Cette partie du chantier est jugée relativement faisable. Le niveau local a la compétence pour déployer les moyens humains nécessaires (conseillers numériques, agent France service, médiateurs de l'emploi...).

Une autre action du chantier consiste à proposer aux usagers une plate-forme unique qui orienterait la population active vers toutes les ressources utiles pour trouver un emploi. Ce guichet unique reste un défi majeur car il doit mobiliser toutes les institutions publiques (Etat, région, département et intercommunalité). Il reste à savoir dans quelle mesure la création de France Travail peut clarifier la gouvernance de l'emploi et faciliter la mise en œuvre de ce type d'outil.