



Pays et Quartiers de
Nouvelle-Aquitaine

Web-atelier / CoDev

“Le numérique, un outil pour rompre
l'isolement en zone rurale et en
quartier politique de la ville”

Etude de cas :

LA COMMUNAUTE DE COMMUNES ISLE VERN SALEMBRE
(24 - Dordogne)

Jeudi 27 mars - 10h00 à 12h00 - visio





1 - Tour de table (5 mn)



2 - Présentation de la problématique (10 mn)



3 - Clarification (10 mn)



4 - Contrat de consultation (5 mn)



5 - Consultation (40 mn)



6 - Synthèse et plan d'action (10 mn)



7 - Partage (10 mn)

Processus CoDev



Etude de cas 1

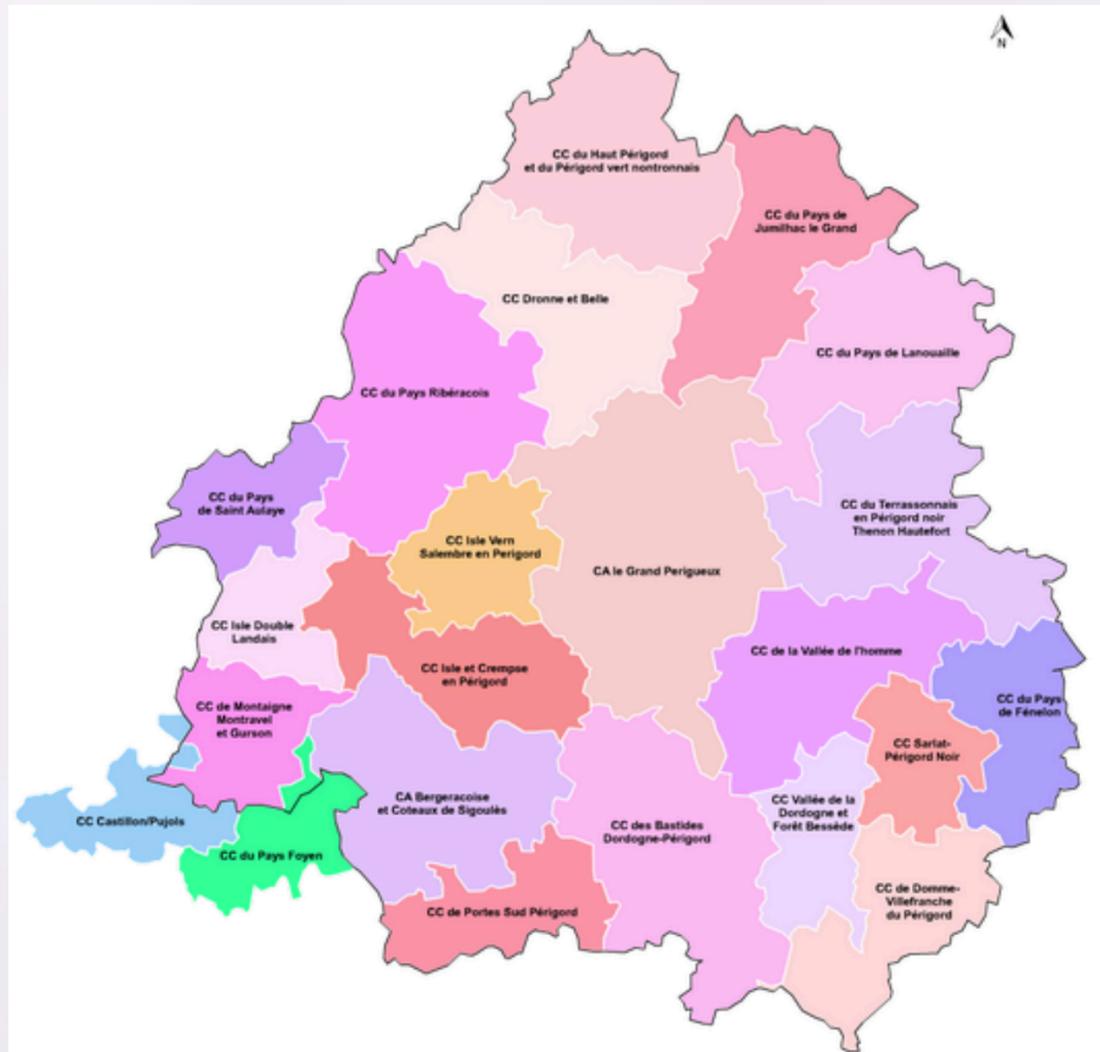


Isle Vern Salembre
Communauté de Communes

Jessica Seidel, Responsable
Pôle social-jeunesse & Centre Intercommunal d'Action Sociale
(24 - Dordogne)

Présentation du territoire

La Dordogne



La CC Isle Vern Salembre



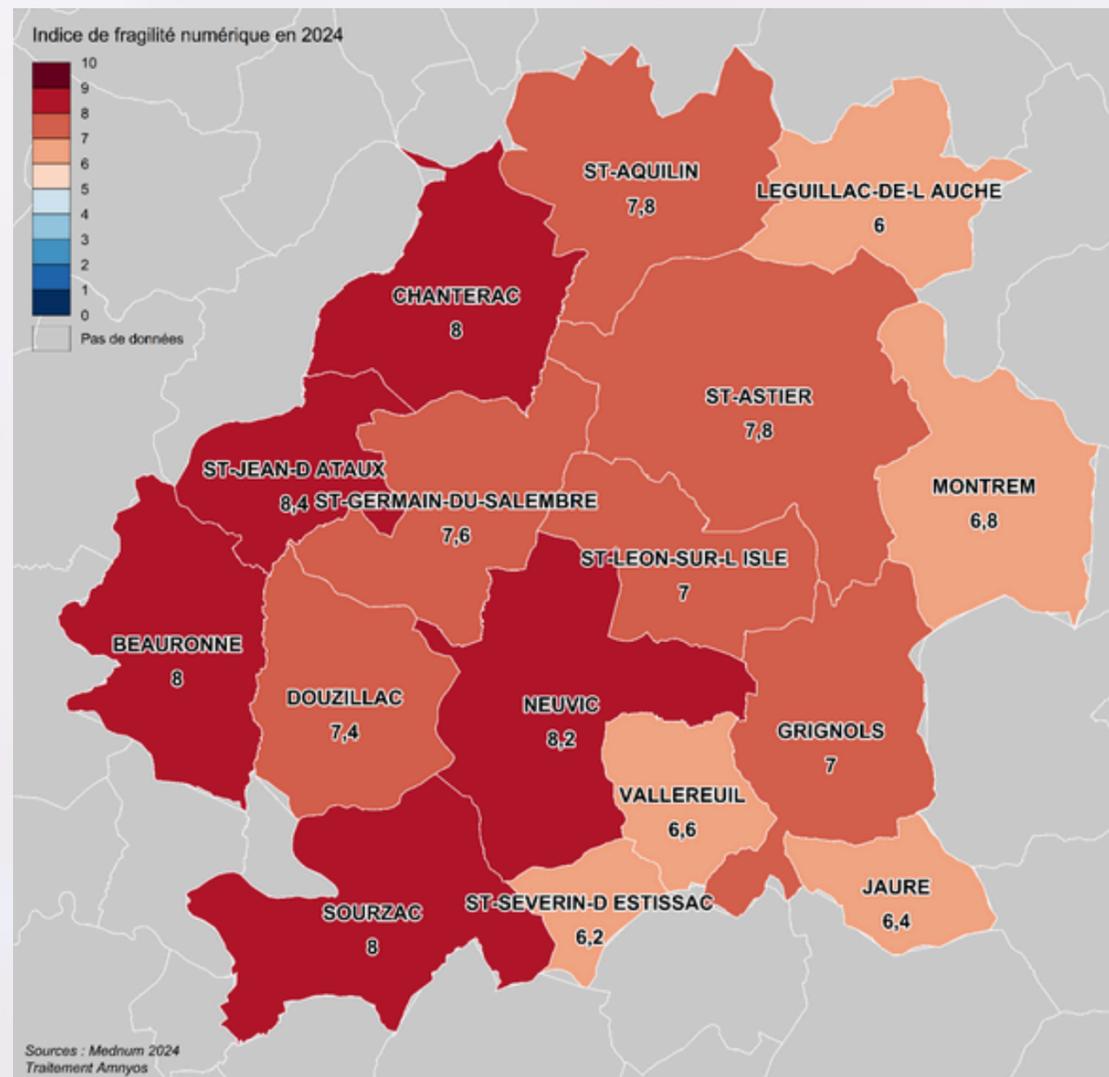
16 communes
19 129 habitants
285 km²
1 350 entreprises
4 800 emplois
10 000 logements



Présentation du territoire

- Un territoire disposant d'une **relative autonomie**
 - Des **services concentrés** sur les bourgs structurants et les territoires voisins
 - Une partie de la population en **difficulté vis-à-vis du numérique**, tant en termes d'accès matériel que d'usages
-

Fragilités numériques



- Un indice de **fragilité numérique** relativement plus élevé que le niveau départemental de **7,6** (contre 7,1)
- Un taux d'illectronisme (les personnes qui ne se sont pas servis d'internet au cours des 12 derniers mois ou ne possèdent pas les compétences numériques de base) de **21% parmi la population de 15 ans et plus en Dordogne**, contre 17% au niveau régional (Etude régionale INSEE – 2019)

Les besoins des publics

- Maîtrise des **outils** numériques
 - Aides aux **démarches**
 - Une **inquiétude** grandissante face à l'environnement numérique
 - Une attente forte d'un **accompagnement** humain
 - Une partie des publics plus difficilement mobilisable : **mobilité**
-

Les enjeux (1/2)

- Développer l'**information sur l'offre** de services, en particulier entre les professionnels :
 - Développer l'information des **professionnels** sur l'offre existante
 - Développer les **partenariats** et mettre en place des référents mobilisables au sein des différents services
 - **Valoriser** les actions menées et leur réponse aux besoins de la population
-

Les enjeux (2/2)

- Accompagner le développement d'une offre de services dimensionnée par rapport aux besoins :
 - Développer l'accompagnement aux démarches dématérialisées
 - Former les professionnels pour structurer qualitativement les réponses apportées
 - Renforcer les actions de sensibilisation des publics à l'environnement numérique
-

L'offre existante

Usages de base du numérique : un accompagnement porté essentiellement par 2 structures

- L'association **Isle&Co**, Espace de Vie Sociale : 1 Conseiller Numérique
 - Une sur-sollicitation
 - La poursuite des actions en péril compte tenu de l'arrêt du soutien financier
 - Le **Centre Multimédia de Neuvic**, service municipal : 1 Animatrice numérique
 - Une forte demande
 - Des **actions orientées vers des publics spécifiques** ou des périmètres géographiques
 - L'association d'aide à domicile AASE : ateliers seniors
-

Accompagnement aux démarches : une saturation des réponses existantes

- Un axe fort du schéma de développement de la **Convention territoriale globale (CAF)** : « Accompagner les habitants dans leurs démarches liées au numérique »
- Une couverture par **certains services publics, mais une difficulté d'accès**
- Une **réponse aux besoins des habitants insuffisante**
 - Le territoire ne dispose pas d'espace France Services
 - Professionnels sur-mobilisés voir saturés (collectivités, travailleurs sociaux et le conseiller numérique)
 - Des besoins non couverts

La sensibilisation aux usages : une volonté locale

- Un axe de la convention territoriale globale: « **Développer la prévention** à l'utilisation des nouvelles technologies / écrans »
- Des interventions à destination des **jeunes** : Mission locale, Espace Jeunes Communautaire
- Des interventions en direction des **seniors**
 - Portées par le dispositif Tisseurs de lien Social coordonné par la CCIVS et soutenu par la CARSAT
 - Des actions collectives déployées dans les communes
- Une **structuration éparse de l'offre culturelle** et de l'accès aux ressources
 - Une Micro-Folie (musée numérique) au Centre Multimédia de Neuvic
 - L'EVS Isle&Co
- Le volet numérique de l'offre culturelle peu développé dans les **bibliothèques**

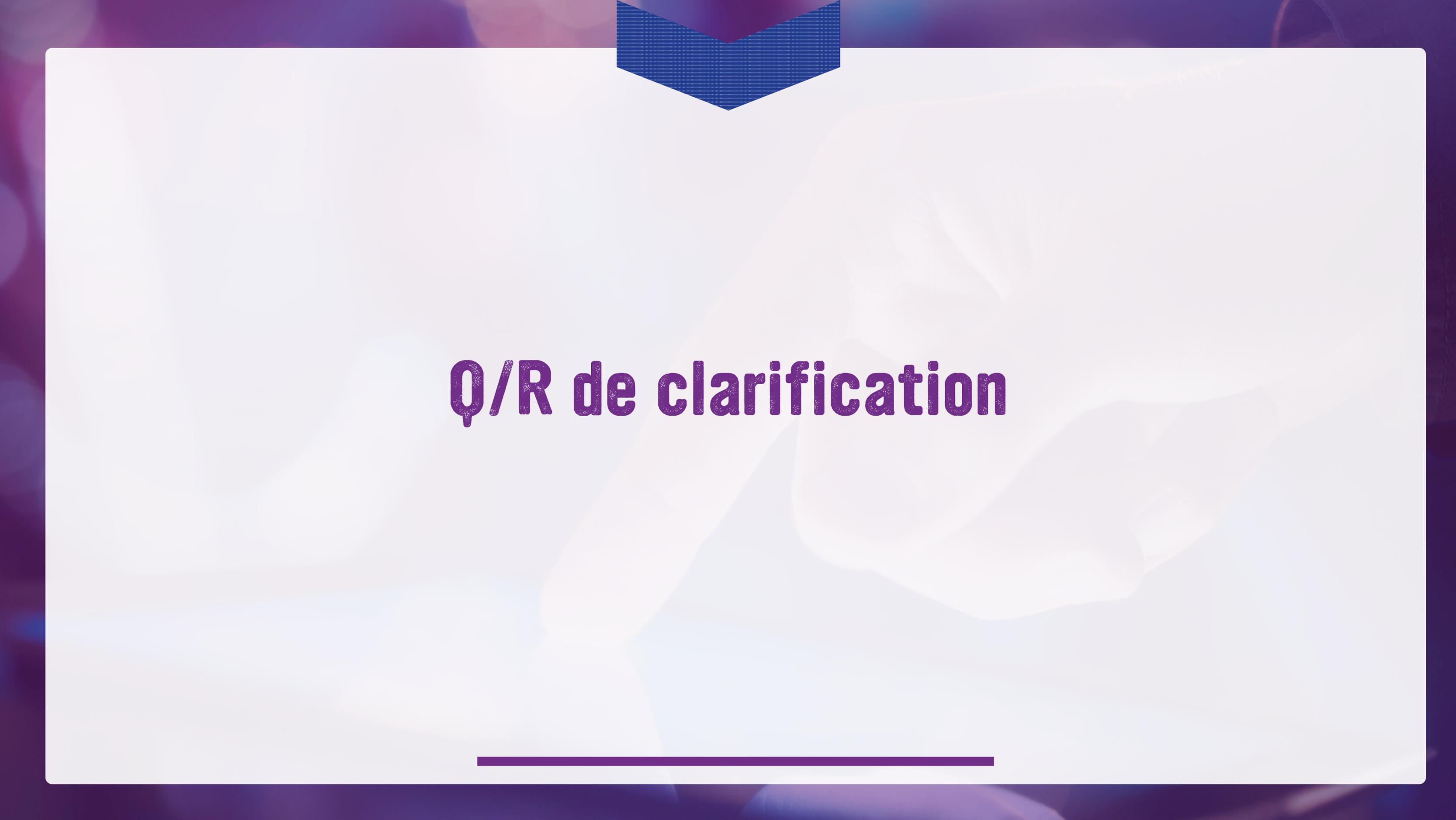
Accès au matériel et à la connexion

- **Plusieurs structures** disposent de postes informatiques et de connexion à disposition en accès libre
- Des dispositifs de **prêt de matériel** ont été développés avec peu de succès (peu de sollicitations)
- **L'enjeu d'une connexion à un tarif abordable**
 - Les offres solidaires des opérateurs méconnues : un besoin de sensibilisation des personnes
- Des dispositifs ciblés pour accompagner **l'équipement à domicile des seniors**
 - Le financement de matériels neufs adaptés a été porté par deux structures (IsleCo et AASE)
 - Des difficultés de mobilisation et les critères d'attribution ont été un frein.



La problématique

Comment passer d'une démarche ponctuelle de médiation numérique à domicile des seniors reposant sur une seule structure (et une seule personne) à une action globalisée permettant de répondre à l'ensemble des demandes et des besoins ?

A hand holding a pen over a document with a blue arrow pointing down.

Q/R de clarification

Questions	Réponses de la CCIVS
Cibles seniors uniquement ?	Oui pour ce CoDev
A moyens constants ?	Oui et non ! Ne pas se limiter dans les idées pour ce CoDev
Quels sont les besoins des seniors ?	Equipement, usage... mais aussi de l'inquiétude, du désintérêt, une demande d'accompagnement.
Présence d'une "relais numérique" EC ?	Pas à ce jour, mais un espace de vie social dans le CS + 1 CoNum
Intervention de bénévoles ?	Oui via "Tisseurs de lien social" vers des seniors volontaires mais peu de médiation numérique lors des visites.
Intervention seule du CoNum à domicile ?	Oui.
Pourquoi viser absolument le à domicile ?	Beaucoup de problèmes de mobilité. Besoins d'accompagnement sur l'outil qui est à domicile (paramétrage, installation, configuration).



Contrat

Comment passer d'une démarche ponctuelle de médiation numérique à domicile des séniors reposant sur une seule structure (et une seule personne) à une action globalisée permettant de répondre à l'ensemble des demandes et des besoins ?



Consultation

Comment puis-je aider ce client ?

(impressions, questions, suggestions pratiques, partages d'expériences...)

Consultation

Relevé des propositions (1/4) :

- Avoir **un local** avec des PC en libre service. C'est important d'avoir un point de ralliement où les seniors se retrouvent et qui favorise l'aide **entre pairs**.
 - A Niort, dans les CSC, les "**ateliers** déclic" sont beaucoup fréquentés par les seniors. Il y a 2 agents et 6 bénévoles sur 1 matinée avec des sessions de 1h15. Réseau de bus dense sur Niort qui dessert les 3 QPV. Les seniors viennent avec leur matériel.
 - En ruralité autour de Niort, il y a les "**transports solidaires**". Des bénévoles et des agents de CSC vont chercher les personnes à domicile avec mini bus du CSC financé par AAP Pauvreté.
 - A moyens constants, il est intéressant de s'appuyer sur des **volontaires services civiques** (VSC), des bénévoles. Pas besoin de CoNum pour répondre à tous les besoins des seniors.
-

Consultation

Relevé des propositions (1/2) :

- Il est utile de distinguer les **différents publics seniors** : grand débutants, peu d'appétence, usagers volontaire et curieux... Les réponses ne seront pas les mêmes : visite de courtoisie pour grand débutant ou les non intéressés via des VCS du CCAS de la ville de Limoges (équipé tablette et lunette VR). Pour les seniors plus dynamiques : accompagner les usages en lien avec les associations dans lesquels ils sont engagés.
 - **Passerelles à faire avec la Micro-folie** : participer aux événements culturels, actions intergénérationnelles autour de la création de contenu... Exemple : projet "radio jeunes / seniors" puis mise en forme des supports via des outils numériques.
 - Se rapprocher d'Emmaüs Connect pour ouvrir un **Relais numérique** (<https://lesrelaisnumeriques.org/>)
 - Voir avec **Mona Lisa** pour accompagner les seniors. (www.monalisa-asso.fr)
-

Consultation

Relevé des propositions (3/4):

- Voir avec les "**voisins solidaires**" (<https://lheurecivique.fr/>)
 - Pour les seniors non mobiles : les travailleurs sociaux (TS) peuvent faire les démarches et les CoNum peuvent intervenir sur la maîtrise de certains usages afin de tendre vers un suivi à distance dans une logique d'**accompagnement hybride**.
 - Les CoNum peuvent **former les TS et les professionnels** qui interviennent à domicile sur les bases de la médiation numérique.
 - Proposer **MOOC ou lien visio...** une fois acquis un minimum de savoir de base numérique.
 - **Former les agents territoriaux et des élus** qui peuvent ensuite être des relais vis à vis des seniors cibles.
-

Consultation

Relevé des propositions (4/4):

- Pour les séniors, le numérique peut représenter beaucoup de connaissances techniques et arides, peu motivantes si c'est pour en plus répondre à des usages contraints (démarche admin)... il faut **passer par le plaisir, le loisir, le culturel**.
 - S'appuyer sur des **écrivains publics** qui peuvent intervenir en ephad, à La Poste, à domicile, dans les CSC...
 - Organiser des **réunions entre partenaires locaux** pour savoir qui fait quoi. Exemple : à l'initiative de l'Agglomération de Niort (Direction Cohésion sociale) qui propose 5 fois par an et réunit les CSC, association sur le champ sociale, Préfecture, CAN, éducation nationale, bailleurs sociaux...
 - La co-écriture d'**une feuille de route France Numérique Ensemble** facilite la coordination des acteurs.
-



Synthèse et plan d'action



Synthèse et plan d'action

- **Je garde**

- La question de pouvoir augmenter les postes de CoNum.
- La perspective de former les acteurs de proximités (bénévoles, secrétaire de mairie, TS...).
- Le choix d'accompagner à domicile...ou pas ! selon les publics et leurs besoins et leurs envies.
- S'appuyer sur les bénévoles (via Tisseurs de lien mais pas que) à domicile ou sur les autres structures du territoire.
- Faire venir les seniors via des solutions de transport à la demande.
- Essayer de faire intervenir nos VSC à domicile.
- Découvrir en détail l'offre d'Emmaüs Connect
- Travailler les passerelles entre nos CoNum et la Micro folies (Ex: recueil de la parole des seniors).

Synthèse et plan d'action

- **Je ne garde pas :**
 - Une collaboration avec "Mona Lisa" car les "Tisseurs de lien social" sont déjà présents sur territoire.
- **Je considère comme primordial :**
 - Distinguer les différents publics seniors en fonction de leurs besoins
 - Travailler la coopération et l'interconnaissance à travers des réunions avec des partenaires à réengager.



**Partage des apprentissages de chacun
suite à ce temps de CoDev**



Partage des apprentissages de chacun suite à ce temps de CoDev

Verbatims :

- “Savoir se qui se passe sur d’autres territoires, ça donne des idées aussi pour soi.”
- “Le thème de ce web-atelier (numérique x isolements) : on a tous ces mêmes problèmes ! Mais on n'est pas seul ! On peut trouver des solutions tous ensemble et la problématique de la CCIVS, ça résonne pour nous aussi.”
- “Le CoDev en visio c’est bien, mais le CoDev en présentiel, c’est encore mieux !”
- “Cet exercice démontre la richesse des expériences des territoires, ruraux ou urbains.”

Merci pour votre participation !



Contacts



PQN-A

www.pqn-a.fr

contact@pqn-a.fr

Inclusion numérique

vincent.terny@pqn-a.fr

07.72.55.06.99

charlie.delorme@pqn-a.fr

07.57.00.54.59