

## Café Initiative #1 : Numérique

29/04/2021

### Sont présent.es :

POPA Robert	CHRS Maison Saint-Martin	74
LANDON Carole	Viltaïs – Pôle réfugiés	03
PLACE Mylène	LAHSo- Accueil et Logement	69
CLAIRE Maxime	LAHSo- Accueil et Logement	69
VESPUCE Alyssa	LAHSo- Accueil et Logement	69
TAVERNA Corinne	ADOMA	69
DEULNIAU Amélie	CHRS APUS – Oppedia ARIA	69
GUIDOUX Marina	CCAS Grenoble	38
COQUARD Bastien	Viltaïs - CHRS	03
JEANNIN Sarah	ACOLEA – Logis Jeunes	69
DUPRE Mathilde	HINAURA – CM inclusion numérique	AURA
BLANCHETIERE Pascale	Déléguée régionale FAS AURA	AURA
TELLO Emmanuelle	Coordinatrice régionale IAE Emploi Formation	AURA

### Objectifs de ce temps :

- Rencontre entre les adhérent.es / transversalité entre les secteurs
- Echange de pratiques, de projets, d'idées, de ressources
- Faire émerger des partenariats, des groupes de travail, l'essaimage d'initiatives
- Partager les apports (outils, projets régionaux ou nationaux, appels à projet, piste de financement...)

### Tour de table : présentation des besoins / constats

	mon département / avec quelle casquette je viens	ce que m'évoque cette thématique / pourquoi je participe à ce temps
Robert	CHRS en Haute-Savoie. – Moniteur éducateur	Depuis une année création d'un espace internet avec 4 postes, mais pas très performant au niveau du matériel et d'internet. Travail sur l'accès à l'autonomie de l'utilisation de ces outils, mais ce n'est pas toujours évident et cela reste très compliqué. Les TS font toutes les démarches pour les publics Comment inciter les publics à se servir de l'outil numérique?
Carole	Association Viltaïs en Allier – Intervenante sociale sur le Pôle Réfugiés	Beaucoup de démarches administrative via l'informatique – pas forcément accès internet, sauf avec tel portable, avec beaucoup d'utilisation des applications. Accompagnement

		vers l'autonomie dans les démarches / whatsapp beaucoup utilisé pour le maintien du lien
Mylène	Association LAHSo sur le Rhône – CESF sur le CHRS et le service ASLL.	Les actions numériques sont portées notamment par le lieu ressource emploi formation et la dimension emploi d'abord. L'orientation est très accès sur l'emploi. Mise en place de permanence sur l'utilisation du numérique pour les démarches administratives, mais pas évident à mobiliser. Aujourd'hui 2 services civiques sur cette question pour cette action
Maxime et Alyssa	En service civique à LAHSo sur les questions de l'inclusion numérique.	Idem ci-dessus
Corinne	ADOMA – responsable études et développement au niveau régional	Pas forcément de projet spécifique sur le numérique mais beaucoup d'accompagnement de résidents sur ce sujet, notamment sur les aspects administratifs, donc beaucoup de questions se posent, notamment sur les aidants numériques
Amélie	CHRS APUS sur le Rhône – association Oppelia ARIA - CESF	Public en grande précarité. Utilisation permanente de l'outil informatique, les TS font tjrs l'intermédiaires, poste informatique en libre accès mais peu mobilisé. Comment faire ? Projet atelier sur ce sujet. Avoir plus de billes sur le public accueilli : comment les ramener vers l'informatique.
Marina	CCAS de Grenoble – Responsable de service	Même questionnements et problématiques liés au numérique et aux démarches administratives. Pas de projet spécifique, mais réel enjeu
Bastien	CHRS à Moulins dans l'Allier- Association Viltais – Educateur spécialisé	Les TS réalisent pas mal de démarches numériques, mise à jour administratives. Pas de projet en lien avec le numérique / fracture numérique qui se creuse, car les jeunes utilisent le numérique pour le loisir, mais pas à des fins administratives et professionnelles. Il faut proposer des actions efficaces pour les publics
Sarah	ACCOLEA dans le Rhône – cheffe de service sur Logis Jeune	Mise en place en interne à l'association d'une commission culture et inclusion numérique

## Intervention de Mathilde Dupré, chargée de mission inclusion numérique à HINAURA

### Intervention de Mathilde

Identification des publics : ils sont tous cités, car la question du numérique et de la fracture numérique concerne tout type de personne et plus particulièrement celles en situation de précarité.

Le numérique : les démarches sont dématérialisées, mais ne seront jamais à pas 100% dématérialisées

Ce qui est compliqué : la démarche administrative en elle-même, qu'elle soit numérique ou pas. Car on voit des publics qui utilisent très bien le numérique pour le loisirs, mais vont être bloqués sur les aspects administratifs.

Comment faire ?

Accompagner sur la maîtrise des compétences de bases

Pour apprendre les compétences de bases : utiliser des thématiques/sujets plaisants (cuisine, éducation aux médias, partage de photo, etc), avant d'aller sur le sujet de l'administratif.

Partir de l'usage des personnes peut être la bonne porte d'entrée, afin de permettre une montée en autonomie sur l'outil

Avoir une culture numérique de base : la question des données, de la sécurité sur internet, etc

Les TS sont souvent les « aidants numériques de proximité » : les personnes les plus proches pour créer le lien de confiance envers l'outil numérique, transmettre la culture du numérique.

Mais pas un rôle de médiateur qui est différent.

### Présentation du dispositif « aidants connect » :

Faire à la place de la personne au niveau administratif = aujourd'hui il n'y a pas de cadre légal. Il faudrait pouvoir déposer un mandat auprès de la CNIL.

Aidant connect vient sécuriser cette étape, en labellisant une structure (CHRS, etc), cela permet d'autoriser et de donner un cadre à ce « faire à la place de » pour les saisies numériques liées à l'administratif.

Système de sécurité rattaché à France connect.

Ex : démarche CAF. Le TS se connecte sur le compte de la personne avec le dispositif aidant connect . S'il y a litige, cela permettra de spécifier qu'il y a eu un mandat, et que l'aidant numérique a fait de son mieux pour la saisie « à la place de ».

Il y a une formation dédiée pour les utilisateurs du dispositif aidant connect. Le service de labellisation est gratuit ainsi que la formation à destination des utilisateurs.

### Lieu de médiation numérique : nombreux et variés (cf cartographie Hinaura)

Pour renforcer la médiation numérique, le plan de relance numérique va permettre d'avoir 4000 conseillers numériques en plus au niveau national, qui seront opérationnels dès le mois de septembre.

le rôle des conseillers numériques :

Le but premier de ces conseillers est d'avoir des actions envers le grand public et notamment les publics en difficulté.

Il y aura une cartographie disponible

### Autres dispositifs :

**RECONNECT** : coffre-fort numérique pour les personnes en situation de précarité – numérisation des pièces administratives. Un référent régional peut répondre à vos questions sur ces sujets.

**SOLINIUM** : développement du SOLIGUIDE en région AURA : cartographie des lieux d'accueil, d'alimentation, de recharge téléphone, etc.

## Echanges et commentaires :

### Comment renforcer le lien entre travail social et médiation numérique – Partenariat ? Quelles sont vos pratiques ?

**LAHSO** : accompagnement des personnes avec les moyens à disposition (services civiques)

Orientation vers les PIMMS - Points d'Information Médiation Multiservices

Manque des espaces avec du numérique pur et dur, avec du matériel et une personne qui peut intervenir en cas de blocage / montée en compétences

Partenariat avec Emmaüs Connect : accompagner les personnes pour trouver les bons forfaits téléphones, appui au matériel / formation

**HINAURA** : mettre en place des petits ateliers en interne, se mettre en lien avec des EPN pour que les structures viennent animer un atelier en interne, puis organisation d'un atelier dans le lieu de l'EPN

**ACOLEA** : pas de lien vers l'extérieur, à creuser – voir lien médiathèque / biblio

**ARIA** : mutualisation des ressources pour une salle / espace

**VILTAIS** : médiathèque, un point ordi à Pole Emploi,

Mais les autres services n'ont pas le temps d'accompagner (CPAM / CAF), mais enjeu sur l'accès au matériel individuel pour les personnes, avec libre accès à leurs documents

Postes en libre-service dans certains lieux de médiation numérique, qui ne sont pas « bridés » (que Pôle Emploi)

**MAISON ST MARTIN** : médiathèque avec 2 fois par mois une formation, mais le public a du mal à y aller

4 postes à disposition ; Pb matériel : parfois cassé / utilisation pour téléchargement de films (pas de contrôle parental)

## Ressources : outils et sites utiles

### **Partenariats / cartographie & bonnes pratiques**

Cartographie D'HINAURA

Pour trouver un acteurs/lieux de médiation numérique avec qui travailler/collaborer.

La carte est collaborative :

<https://carto.hinaura.fr/?PagePrincipale>

Mathilde Dupré

**Coordonnées de Mathilde Dupré : CHARGÉE DE MISSION Inclusion Numérique**  
**mathilde.dupre@agate-territoires.fr**  
**Port. 07 57 47 94 60**

SOLINIUM : <https://www.solinum.org/>

### **Matériel**

<https://wiki.hinaura.fr/?EquipementSolidaire>

### **Formation**

<https://emmaus-connect.org/>

<https://www.lesbonsclics.fr/fr/>

### **Gestion des données / coffre-fort numérique :**

RECONNECT <https://www.reconnect.fr/>

### **Aidants numériques / RGPD**

Aidant Connect le guide d'utilisation : [https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/guide\\_utilisation/](https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/guide_utilisation/)

Avantages :

- permet un accompagnement humain pour les personnes les plus en difficultés avec le numériques
- Il sert à sécuriser le travail social (faire a la place de de manière légale et sécurisée)

Et c'est gratuit + formation sur la posture professionnelle + sur le RGPD

Pour faire sa demande d'habilitation : <https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/habilitation>

### **Enjeu illettrisme / illettrisme**

Pour trouver des formations des centre ressources illettrisme...

<https://parlera.fr/wp/>

### **Utilisation de l'ordinateur « Ordi pratiques » :**

Association Weefund : <https://weefund.fr/>

Les bons clics : <https://www.lesbonsclics.fr/fr/>

Pix –

- ABC diag – 10 questions pour connaître les compétences de base – pour les publics <https://pix.fr/abc-diag/>
- PIX – pour l'ensemble des 16 compétences – pour les professionnels <https://pix.fr/>

CartONG : <https://www.cartong.org/fr>