

---

# La médiation numérique

---

dans  
les Régies de Quartier  
et  
les Régies de Territoire



Les Régies de Quartier et les Régies de Territoire sont des outils de médiation numérique qui permettent de faciliter la participation des citoyens à la vie de leur quartier ou de leur territoire. Elles sont conçues pour être utilisées par les habitants afin de signaler des problèmes, de proposer des améliorations ou de participer à des projets de quartier. Ces outils sont accessibles en ligne et sont adaptés à différents niveaux de compétence numérique. Ils sont également conçus pour être utilisés par les agents des Régies de Quartier et les agents des Régies de Territoire afin de faciliter la participation des citoyens et de répondre à leurs besoins. Les Régies de Quartier et les Régies de Territoire sont des outils de médiation numérique qui permettent de faciliter la participation des citoyens à la vie de leur quartier ou de leur territoire. Elles sont conçues pour être utilisées par les habitants afin de signaler des problèmes, de proposer des améliorations ou de participer à des projets de quartier. Ces outils sont accessibles en ligne et sont adaptés à différents niveaux de compétence numérique. Ils sont également conçus pour être utilisés par les agents des Régies de Quartier et les agents des Régies de Territoire afin de faciliter la participation des citoyens et de répondre à leurs besoins.

---

ÉDITIONS DU CNLRQ  
DÉCEMBRE 2019



---

# La médiation numérique

---

dans  
les Régies de Quartier  
et  
les Régies de Territoire



Les Régies de Quartier et les Régies de Territoire sont des outils de médiation numérique qui permettent de faciliter la participation des citoyens à la vie de leur quartier ou de leur territoire. Elles sont conçues pour être utilisées par les habitants afin de signaler des problèmes, proposer des améliorations ou participer à des projets de quartier. Ces outils sont accessibles en ligne et peuvent être utilisés sur un ordinateur ou un smartphone. Ils sont conçus pour être simples d'utilisation et adaptés à différents niveaux de compétence numérique. Les Régies de Quartier et les Régies de Territoire sont des outils de médiation numérique qui permettent de faciliter la participation des citoyens à la vie de leur quartier ou de leur territoire. Elles sont conçues pour être utilisées par les habitants afin de signaler des problèmes, proposer des améliorations ou participer à des projets de quartier. Ces outils sont accessibles en ligne et peuvent être utilisés sur un ordinateur ou un smartphone. Ils sont conçus pour être simples d'utilisation et adaptés à différents niveaux de compétence numérique.

ÉDITIONS DU CNLRQ  
DÉCEMBRE 2019





### NOS SINCÈRES REMERCIEMENTS À

- Vincent ENARD, directeur de la Régie de Quartiers DIAGONALES, La Rochelle
- Pierre GASTÉ, coordinateur du projet Net SOLIDAIRE
- Virginie VINSONNEAU, coordinatrice de projets de Reconstruire Ensemble, Mainvilliers
- Florence HATIN, directrice de la Régie de Quartiers du Carcassonnais, Carcassonne
- Sandra RAULIN, chargée de mission inclusion numérique de la Régie de Quartiers du Carcassonnais, Carcassonne
- Gwenaëlle BUART, conseillère en Économie sociale et familiale de la Régie de Quartiers du Carcassonnais, Carcassonne
- Jamel ARFI, directeur de la Régie de Quartier de Trélazé
- Cédric O, ministre en charge du numérique
- Jean DEYDIER, directeur de WeTechCare.

### ET AUX MEMBRES DU CNLRQ POUR LEUR PRÉCIEUSE COLLABORATION

- Julien DANIEL, chargé de mission Développement Gestion-Finance et Jennifer HAMM, chargée de mission Développement durable et social qui ont réalisé cet ouvrage
- Clotilde BRÉAUD, présidente du CNLRQ
- Tarek DAHER, délégué général CNLRQ
- Flore-Anaïs BRUNET, cheffe de projet Si T'es Jardin
- Sandrine CARDON, responsable Éditions Graphisme
- Émilie SCOCCIMARRO, cheffe de projets Développement et Appui
- Mathilde SULOWSKI, chargée de projets Labo des Régies et Développement durable.



Ce document est la propriété unique du Comité National de Liaison des Régies de Quartier. Toute reproduction, diffusion, utilisation totale ou partielle, en dehors de ses adhérents, devra faire l'objet d'une demande expresse au CNLRQ.

## SOMMAIRE

Éditorial	6		
Introduction	8		
• Interview Cedric O, secrétaire d'État chargé du numérique	12		
<b>I. Mettre en œuvre un projet d'inclusion numérique</b>	<b>16</b>		
<b>A.</b> Le diagnostic numérique de territoire comme première brique	16		
<b>B.</b> Structurer son offre d'inclusion numérique	17		
1. Diagnostic des compétences numériques	18		
2. Accompagnement individuel	19		
3. Accompagnement collectif	20		
4. Professionnalisation des aidants numériques	20		
• Interview Jean Deydier, WE TECH CARE	22		
<b>II. Monographies</b>	<b>24</b>		
<b>A.</b> Net SOLIDAIRE, l'autonomie digitale pour tous : un opérateur d'inclusion numérique au service des aidants et des habitants Régie de Quartiers DIAGONALES, La Rochelle	25		
• Interview Gérard Elbaze, directeur-fondateur #APTIC	34		
• Témoignage Pierre Gasté, coordinateur Net SOLIDAIRE, qualifié #APTIC	35		
<b>B.</b> La mobilité et la polyvalence de l'équipe comme ingrédients clés Régie de Quartiers du Carcassonnais	38		
<b>C.</b> Un point relais numérique pour les habitants Régie de Quartier Reconstruire Ensemble, Mainvilliers	47		
<b>III. Les autres actions d'inclusion numérique portées par le Réseau</b>	<b>50</b>		
<b>A.</b> Montauban : La médiation numérique chez l'habitant	50		
<b>B.</b> Billom : Lutte contre la fracture numérique	51		
<b>C.</b> Grenoble : La Machinerie, labellisée Fabrique Numérique de Territoire	52		
<b>IV. Perspectives d'emploi et évolution des métiers</b>	<b>54</b>		
<b>Conclusion</b> : L'inclusion numérique dans les Régies de Quartier et de Territoire, un éventail de « possibles » pour couvrir un large spectre d'intervention	<b>55</b>		
<b>Annexes</b>	<b>57</b>		
<b>Fiches de poste</b>			
• Chargé.e d'inclusion numérique	57		
• Intervenant.e social.e professionnel.le	59		
• Accompagnateur.trice médiateur.trice numérique	61		
• Responsable d'espace de médiation numérique	63		
<b>Chartes</b>			
• Charte déontologique conseiller médiateur numérique Net SOLIDAIRE	66		
• Charte des bénévoles Net SOLIDAIRE	68		



SI VOUS VOUS ENNUYER TAPÉZ 1  
 SI VOUS VOUS ENNUYER TAPÉZ 2  
 SI VOUS VOUS ENNUYER TAPÉZ 3  
 BIP... BIP... BIP... BIP... BIP  
 TAPÉZ LES 13 CHIFFRES DE  
 VOTRE CODE INSEE, VOTRE  
 CODE SECRET, VOTRE PLAT  
 PRÉFÉRÉ ET LA COULEUR DE  
 VOS CHEVEUX... BIP... BIP...  
 VOTRE TEMPS D'ATTENTE EST  
 ESTIMÉ À 274 MINUTES



**A**ncrées dans un territoire défini, les Régies de Quartier et les Régies de Territoire exercent leur mission dans une proximité sociale avec les habitants qui permet à ces derniers d'exprimer leurs besoins, leurs attentes, et aussi leurs propositions.

Depuis l'apparition de l'outil informatique, les Régies ont initié des activités afin d'aider les plus fragilisés à son utilisation, avec l'aide d'un intermédiaire ou en organisant des formations à un premier niveau d'usage. La lutte contre la fracture numérique est alors devenue un objectif prioritaire fixé à leurs actions dans ce domaine.

Actuellement, en réponse au développement du tout numérique dans les moyens de la vie collective, les Régies ont été conduites à inscrire leurs actions dans la logique de l'inclusion numérique pour tous, et dans toutes ses dimensions. L'ambition première est d'initier et de conforter l'autonomie digitale de leurs salariés et des habitants, indispensable pour les démarches administratives dématérialisées, l'accès au droit, à internet, de fait l'accès à une grande partie des moyens de communication entre citoyens, et entre eux et leurs institutions.



**C**onformément à leurs pratiques, les Régies montent des projets dans ce domaine avec l'appui des acteurs politiques de leurs territoires, convaincus de leur urgence. Pour assurer la montée en charge et la diversité de l'offre de services compte tenu de l'étendue des nouveaux outils et des nouveaux besoins, elles ont développé leur partenariat avec le monde professionnel du secteur numérique.

Dans ce secteur de plus en plus vaste, de nouveaux métiers ont vu le jour comportant une progression possible des compétences requises. Les initiatives encourageantes de ce guide le montrent, elles visent aussi à répondre à un enjeu majeur, celui de l'accessibilité de ces nouveaux métiers aux jeunes, et aux moins jeunes, habitants de leur territoire, qui par un parcours coordonné sous le regard croisé des différents partenaires, peuvent réussir leur insertion dans le monde du travail, et se professionnaliser dans la filière de ces nouveaux métiers.

Clotilde Bréaud,  
présidente du CNLRO



## RELEVER LE DÉFI DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE DANS LES QUARTIERS POPULAIRES

L'arrivée d'Internet dans nos vies quotidiennes a progressivement contribué à changer nos habitudes, aussi bien sur les plans personnels que professionnels.

■ Dématérialisation des démarches, achats en ligne, mise en réseau, accès à l'information et la documentation, accès à l'emploi et à la formation, participation à la vie citoyenne, plateformes d'échange et de communication... La liste des offres et des possibilités offertes par Internet est exponentielle, que l'on soit aujourd'hui équipé d'un smartphone ou d'un ordinateur : le numérique est devenu omniprésent dans nos vies quotidiennes, qu'il s'agisse « d'outils de bureautique, de systèmes informatiques, des réseaux sociaux ou de l'Internet des objets ». **Source : Capital Numérique, 2019**

■ Toutefois, l'accès à la culture et au développement de compétences numériques est loin d'être un acquis pour une frange importante de la population française.

■ À l'heure actuelle, 13 millions de personnes en France éprouvent des difficultés dans l'accès et dans l'usage du numérique au quotidien<sup>1</sup>, tandis que 6,7 millions de français ne se connectent jamais à internet. Ce sont également 7 millions d'internautes qui ne disposent que d'un faible niveau de compétences numériques tandis que 40% des français sont en difficulté dans leurs démarches en ligne.

<sup>1</sup> Source : <https://societenumerique.gouv.fr/13-millions-de-francais-en-difficulte-avec-le-numerique>

■ Si ces problématiques se retrouvent aussi bien en milieu urbain qu'en milieu rural, le premier diagnostic numérique à l'échelle d'un quartier prioritaire porté par la Régie de Quartiers de la Rochelle a permis de mettre en évidence que les besoins sont quatre fois plus importants chez les habitants issus des quartiers Politique de la Ville : nombreux sont ceux qui ne peuvent en effet pas profiter pleinement des opportunités offertes par Internet.

**Note de synthèse du premier diagnostic numérique à l'échelle d'un Quartier Politique de la Ville (QPV) à Villeneuve-les-Salines, disponible sur demande auprès du CNLRQ.**

■ Face à ces inégalités d'accès et d'usage significatives sur les territoires fragilisés, quelle réponse sociale et technique apporter aux enjeux d'accès et d'accompagnement des personnes en difficulté ? Comment accompagner la transition numérique et fournir une réponse adaptée à la multiplicité des profils des bénéficiaires ? Comment construire des projets d'inclusion numérique, c'est-à-dire des « processus qui visent à rendre le numérique accessible à chaque individu, principalement la téléphonie et internet, et à leur transmettre les compétences numériques qui leur permettront de faire de ces outils un levier en faveur de leur insertion sociale et économique » ?

**Source : inclusion-numérique.fr**

■ Certaines Régies ont fait le pari de développer des projets d'inclusion et de médiation numérique pour aider et accompagner les habitants à s'approprier des outils informatiques, à la fois pour des finalités personnelles et professionnelles, mais également pour les aider à apprendre à se repérer dans ces nouveaux environnements digitaux. Cet accompagnement peut prendre plusieurs formes : diagnostic des compétences numériques individuelles, accompagnement aux démarches administratives, mise en place de formations pour les publics éloignés du numérique et leurs aidants, accès à des espaces numériques de manière libre, aide à la navigation, à la création de comptes et à la rédaction de documents formels, accompagnement vers l'emploi et la formation...



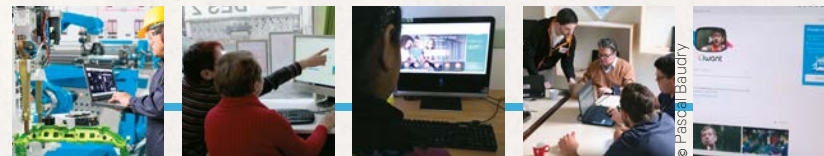


■ En phase avec les principes de l'éducation populaire, les démarches entreprises par les Régies se veulent « *capacitantes* » afin d'autonomiser, dans la mesure du possible, les publics qu'ils accompagnent. Une vision qui se traduit par la mise en place d'actions structurantes visant à répondre à cinq besoins clés pour les habitants des quartiers et territoires ruraux :

- **Lien humain et social** : pouvoir partager ses difficultés avec une personne, être rassuré et créer du lien.
- **Équipement** : pouvoir s'équiper et procéder à des réparations à bas coût.
- **Pratiques numériques** : pouvoir améliorer son utilisation des outils et services numériques.
- **Compétences numériques** : pouvoir faire du numérique un levier pour son insertion professionnelle.
- **Culture numérique** : pouvoir identifier les dangers liés à l'usage d'internet, les bonnes pratiques à adopter et plus largement devenir un citoyen... numérique !

■ Mobilisant des ressources humaines salariées et bénévoles compétentes, les Régies de Quartier et les Régies de Territoire impliquées sur la question cherchent à sensibiliser, outiller, former et accompagner les habitants afin que ces derniers puissent exercer leur citoyenneté numérique et ainsi tirer parti des opportunités offertes. Par là, les Régies participent, à leur échelle, à soutenir les transitions numériques territoriales.

■ En complément, le travail mené par ces Régies investies dans le champ de la médiation numérique, permet de tisser du lien avec de nombreux autres partenaires locaux, qu'ils soient dans le champ associatif ou public : travailleurs sociaux, accompagnants à la reprise d'emploi, administrations, bailleurs sociaux...



■ À l'heure où la dématérialisation des services s'accélère, les Régies de Quartier et les Régies de Territoire renforcent ainsi un accompagnement sécurisant pour les personnes éloignées du numérique. Les Régies aident à construire de nouvelles habitudes, des compétences et des repères, tout en créant toujours plus de lien avec d'autres structures. Elles continuent à soutenir ceux qui en ont le plus besoin, dans une logique globale et coordonnée des personnes.



Les quelques retours d'expérience portant sur des projets de médiation numérique se proposent d'explorer les solutions locales qui ont été développées dans trois Régies de Quartier en France : La Rochelle, Mainvilliers et Carcassonne.

Le présent guide propose au lecteur d'y trouver quelques clés de lecture pour comprendre la manière dont ces projets sont nés et de quelle façon ils ont été déployés en réponse à des besoins locaux.





## INTERVIEW POLITIQUE

Cédric O, secrétaire d'État chargé du numérique

QUELLES SONT, SELON VOUS, LES PRINCIPALES SPÉCIFICITÉS DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE EN QPV ET TERRITOIRES RURAUX ?

D'abord, il faut rappeler que la réalité des usages numériques est plurielle. Par exemple, ne pas avoir accès au réseau chez soi ne fait pas d'un employé utilisant internet tous les jours dans le cadre professionnel un exclu du numérique. De la même façon, ne pas savoir remplir une démarche administrative en ligne ne fait pas d'un individu, qui utilise par ailleurs les réseaux sociaux et des applications de communication, un relégué du numérique.

■ Il n'y a donc pas un type d'exclusion numérique mais de multiples facteurs (isolement social, faible estime de soi, difficultés d'apprentissage...) et au contraire de nombreuses motivations à s'approprier les outils numériques. En quartier Politique de la Ville (QPV) ou en ruralité, les habitants ne se situent donc pas du côté de la "fracture numérique". Que l'on raisonne en termes d'infrastructures, d'équipements, de services ou de pratiques, les lignes de clivage sont nombreuses et se croisent. Par ailleurs, ces territoires sont aussi de véritables creusets d'innovation ; les initiatives de tiers-lieux le prouvent.

■ Mais nous le savons, les quartiers prioritaires de la Politique de la Ville et les territoires ruraux sont les territoires les plus vulnérables en termes d'accès aux services publics.

■ La non-maîtrise du numérique peut générer des situations de non-recours à des droits et renforce des fractures sociales et économiques ; car elle affecte la capacité de chacun.e à maîtriser sa vie et à faire partie de cette société numérique.

La Régie de Quartiers de la Rochelle a très bien mis en évidence les besoins numériques des habitants des QPV en précisant qu'ils sont quatre fois plus importants que sur le reste du territoire.

■ Face à ces constats, le Gouvernement mène deux combats de front :

- Soutenir les collectivités territoriales et acteurs de terrain afin que les initiatives en faveur de l'inclusion numérique soient les plus adaptées aux spécificités des territoires et de leurs habitants, en QPV ou en ruralité ;
- Déployer des initiatives nationales pour, d'une part, favoriser l'appropriation numérique et la formation de tous dans des structures professionnelles de proximité et d'autre part outiller et soutenir les « aidants » (travailleurs sociaux, médiateurs numériques, agents de service public). ➔



À VOS YEUX, À QUELLES CONDITIONS PEUT-ON FAIRE DU NUMÉRIQUE UN OUTIL DE TRANSFORMATION DE LA CITOYENNETÉ ET DU FAIRE-ENSEMBLE ?

Le numérique est devenu la colonne vertébrale de notre société, de notre économie, de nos institutions même. Cette dorsale a ses propres déterminants et ses propres règles – que le champ législatif et l'action politique méconnaissent encore trop souvent.

■ Ce sont l'intelligence artificielle et les algorithmes, qui décident de plus en plus à notre place et pourraient reproduire ou amplifier les inégalités du monde réel si nous n'y prenons garde – les inégalités de genre, notamment.

■ Ce sont les moteurs de recherche, qui hiérarchisent notre accès à l'information et formatent notre débat démocratique.

■ Ce sont enfin mille autres exemples qui témoignent de l'urgence d'inscrire le numérique au cœur du travail de nos institutions. Non pas comme une matière en soi mais comme une grammaire qui détermine toutes les autres.

■ Être à l'aise avec le numérique permet non seulement d'accéder à des droits et à des services de plus en plus dématérialisés mais il est aussi une condition pour participer à la société. Preuve en est des initiatives de démocratie participative qui foisonnent au niveau local comme national.

Le numérique est aussi un formidable outil pour faire autrement.

Par exemple, il peut permettre de dépasser les logiques de l'action sociale descendante pour faire émerger un faire ensemble, plus inclusif, avec et pour les Français.

■ Regardons les dynamiques qui se nouent autour des tiers-lieux, ces espaces "en commun" d'apprentissage, de socialisation, de production, de citoyenneté – où l'on fait pour apprendre et non l'inverse.

Ils émergent en QPV, en ruralité, en métropole, dans les villes moyennes, portés par des volontés individuelles et collectives pour concrétiser les opportunités portées par le numérique d'accès aux savoirs et à la culture, de création, d'échanges, de solidarité.

C'est la force de ce « Numérique du quotidien » que nous travaillons à rendre accessible au plus grand nombre, partout en France. ➔



QU'ATTENDEZ-VOUS D'ACTEURS DE PROXIMITÉ, COMME LES RÉGIES DE QUARTIER OU LES RÉGIES DE TERRITOIRE, SUR LA MÉDIATION NUMÉRIQUE ET SUR LE DÉPLOIEMENT DE STRATÉGIES NUMÉRIQUES INCLUSIVES LOCALES ?

■ C'est au plus près des femmes et des hommes de terrain, des associations et des collectivités territoriales, que se trouvent les solutions pour que tous nos concitoyens profitent des opportunités offertes par le numérique.

■ Cela pour au moins deux raisons simples :

- D'abord parce que le niveau local est le bon échelon d'identification des besoins des publics éloignés, de mobilisation et de coordination des acteurs, de mutualisation des moyens, de mise en œuvre des actions.
- Ensuite parce que l'inclusion numérique passe essentiellement par l'existence de réseaux locaux d'accompagnement au nu-

mérique, présents en proximité des habitants, et accessibles dans leurs parcours de vie.

■ Les initiatives locales en matière d'inclusion numérique sont d'ailleurs nombreuses et parfois anciennes. Je veux les saluer. Je sais que les Régies de Quartier et les Régies de Territoire jouent d'ailleurs un rôle essentiel en la matière.

■ Et pour aller plus loin, et relever le défi d'accompagner dans l'autonomie numérique les 13 millions de Français aujourd'hui éloignés, le rôle de l'État est clair : fédérateur, régulateur, animateur et mobilisateur de l'ensemble des parties prenantes pour des actions concrètes et durables.

■ Il s'agit en effet d'outiller les acteurs de terrain et les territoires pour qu'ils utilisent la puissance du numérique au service de leur développement, sans viser à "calquer" ou à "imposer" des modèles préconçus mais bien plutôt en poursuivant la mise en commun d'outils et de dispositifs, de bonnes pratiques, d'histoires inspirantes, de financements. ➔

À VOS YEUX, À QUELLES CONDITIONS PEUT-ON FAIRE DU NUMÉRIQUE UN LEVIER POUR LES PUBLICS EN INSERTION OU ÉLOIGNÉS DE L'EMPLOI ?

Le numérique ouvre de nouvelles perspectives d'emploi. Nous devons être capables de répondre aux besoins croissants de nouveaux talents dans l'écosystème numérique.

Partout en France des dizaines de milliers d'emplois attendent d'être pourvus : 80 000 emplois à pourvoir aujourd'hui dans le numérique, 200 000 dans les années à venir.

■ C'est toute l'ambition des dispositifs portés par la Grande École du Numérique. 19 000 personnes formées depuis 2015.

■ Ce label répond à trois enjeux :

- Former aux métiers d'avenir dans un secteur où les besoins en qualifications vont croissant sur le marché de l'emploi.

- Ouvrir les formations à tous, et notamment aux personnes éloignées de l'emploi et de la formation.

- Et enfin, soutenir le développement territorial en veillant à une répartition homogène de l'offre sur le territoire.

■ Par ailleurs, le numérique offre de nouvelles façons d'apprendre et de se former : en ligne, dans des lieux collaboratifs, etc. Les tiers-lieux sont notamment un formidable levier pour décloisonner les parcours scolaires, ouvrir les perspectives professionnelles et créer du lien entre les citoyens.

■ C'est pourquoi nous souhaitons aider au déploiement des Fabriques numériques de territoire dans les quartiers prioritaires de la Politique de la Ville et des Campus Connectés.



## I • MISE EN ŒUVRE D'UN PROJET D'INCLUSION NUMÉRIQUE

### A. LE DIAGNOSTIC NUMÉRIQUE DE TERRITOIRE COMME PREMIÈRE BRIQUE

Les enjeux exposés précédemment ont amené certaines organisations publiques et privées à initier des actions en faveur d'un numérique inclusif. En tant qu'actrices au cœur des quartiers prioritaires et des territoires ruraux, les Régies de Quartier et les Régies de Territoire ont évidemment un rôle majeur à jouer pour permettre aux habitants, généralement éloignés des lieux qui dispensent ces actions, de bénéficier d'une offre locale sur mesure.

Cependant, afin de construire une offre qui réponde de manière pertinente et coordonnée aux besoins du territoire, il convient dans un premier temps d'étudier son territoire à travers un diagnostic numérique qui permettra :

- De s'approprier les enjeux de l'inclusion numérique à une échelle locale.
- D'affiner la compréhension des déclinaisons territoriales de la « *Stratégie nationale pour un numérique inclusif* », notamment en matière de coordination d'acteurs et de financements mobilisables.
- D'analyser le rapport des habitants du territoire avec le numérique, d'identifier leurs freins et de préciser leurs besoins (communiquer avec ses proches, se divertir, achats en ligne, démarches en ligne, équipement, compétences de base) en affinant, le cas échéant, selon des critères objectifs (tranche d'âge, lieu de résidence, CSP...).
- D'identifier l'offre existante et de dégager, par typologie de structure, les positionnements actuels et cibles.
- De se familiariser avec l'éco-système local (qui sont les structures, aidants numériques et prescripteurs du territoire ?) dédié à l'inclusion numérique, de trouver les complémentarités, voire de préfigurer la création d'un réseau local.

■ Pour faciliter la déclinaison territoriale, certains Conseils Départementaux (ex : Essonne, Allier, Lot) ont défini leur « Stratégie départementale des usages et services numériques », qui peuvent faire office de diagnostic.

Pour avoir une lecture plus fine, il est toutefois conseillé de mettre en miroir les données issues des plans départementaux avec des données collectées à une échelle infra (agglomération, Ville, QPV, territoire rural), qu'il s'agisse des Contrats de Ville ou de diagnostics réalisés en propre via des enquêtes terrain.

### B. STRUCTURER SON OFFRE D'INCLUSION NUMÉRIQUE

À l'issue de la phase de diagnostic, il convient de trouver la manière la plus pertinente de répondre aux besoins identifiés sans perdre de vue l'enjeu d'autonomisation des bénéficiaires (sauf cas particuliers). Pour les Régies, il s'agit en particulier de s'interroger sur :

- Le public auquel on souhaite s'adresser (salariés en insertion, habitants du quartier, aidants numériques bénévoles ou salariés).
- Les problématiques que l'on souhaite adresser (accompagnement aux démarches en ligne ou à la communication avec les proches, recherche d'emploi, compétences numériques de base, citoyenneté numérique, formation des aidants...).
- Les modalités d'articulation avec les acteurs locaux.
- Les moyens humains (ex : chargé.e d'insertion professionnelle (CIP), médiateurs et médiatrices numériques, chargé.e d'inclusion numérique, volontaires en service civique, bénévoles...) et logistiques (locaux, PC, tablettes, smartphone, imprimante...) que l'on peut mobiliser.
- Les financements publics et privés mobilisables (Conseil Départemental, fondations, Fonds social européen (FSE)...).



## ON PEUT AINSI RÉSUMER LES OFFRES D'INCLUSION NUMÉRIQUE AUTOUR DE QUATRE AXES PRINCIPAUX :

### 1 • DIAGNOSTIC DES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES

■ Sur le chemin vers l'autonomie, le diagnostic des compétences numériques est une première étape cruciale qui permet d'analyser la situation de la personne en difficulté numérique, de comprendre son besoin d'accompagnement et de créer un lien de confiance avec son aidant numérique.



■ Pour poser un diagnostic fiable et objectif des compétences numériques d'une personne, l'aidant numérique a besoin d'observer la personne en action. Pour cette raison, plusieurs acteurs de l'inclusion numérique ont développé des outils pratiques (questionnaires en ligne, fiches, indicateurs) parmi lesquels on peut mentionner :

- L'indicateur « Les Bons Clics<sup>2</sup> » : un indicateur sous forme de simulation, très court, qui permet d'estimer le niveau de compétences numériques de la personne.

- Pix : le service public en ligne pour évaluer, développer et certifier ses compétences numériques.

- Les Régies de Quartier DIAGONALES (La Rochelle) et Reconstruire Ensemble (Mainvilliers) qui ont développé, à partir de leurs expertises du terrain, leurs propres outils de diagnostic.

En fonction du niveau, l'aidant numérique peut ainsi qualifier le besoin de montée en compétences de la personne et positionner celle-ci dans un parcours d'accompagnement et/ou de formation.

#### LA PLATEFORME « LES BONS CLICS » DE WE TECH CARE

Lancé en 2019, le site Internet <https://www.lesbonsclics.fr/fr/> est un site ressource pour tous les aidants qui souhaitent accompagner les personnes éloignées du numérique. Il permet d'évaluer les compétences individuelles des bénéficiaires (exercices, questionnaire, guide pour réaliser un diagnostic), d'organiser des ateliers collectifs, d'accéder à des ressources en ligne, de se former aux « bonnes pratiques » et de se mettre en lien avec d'autres acteurs en visualisant les structures sur le territoire. Gratuit, ce site pratique met en lien une communauté d'aidants tout en leur fournissant des outils d'accompagnement. Il nécessite une simple inscription pour pouvoir bénéficier des services proposés.

2• <https://www.lesbonsclics.fr/fr/ressources-pedagogiques/guide-realiser-diagnostic>

### 2 • ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL

#### FOCUS PACTE D'AMBITION IAE

*cf. Mesure 5*

Le Pacte d'Ambition IAE prévoit la généralisation des diagnostics de positionnement à l'ensemble des salariés en parcours d'insertion. Il y a donc un enjeu fort pour les Régies à structurer une offre en la matière et à réfléchir aux interlocuteurs pertinents (internes ou externes) pour les réaliser.

■ D'après une étude WeTechCare, 7% des français ne souhaitent pas ou n'ont pas la capacité de monter en compétences sur le volet numérique (situation de handicap, illettrisme...) et ont donc besoin d'être assistés pour leurs démarches essentielles en ligne et souvent de manière urgente. Ces besoins d'appui peuvent également concerner l'usage des outils numériques (ex : installer une application).

D'autres personnes possèdent les compétences numériques de base mais ont besoin d'une aide ponctuelle pour réaliser une démarche en ligne et apprendre à le faire de manière autonome.

■ Dans les deux cas, il s'agit de proposer une assistance numérique sur un format bilatéral afin de favoriser le lien de confiance.

Cependant, l'accompagnement individuel offert par les Régies se propose d'avoir une approche plus holistique et individualisée.

■ Il ne concerne pas que les personnes qui ne souhaitent pas ou qui ont des difficultés d'apprentissage : ces temps d'accompagnements sont aussi, pour les Régies, des occasions de susciter l'envie, de montrer le champ des possibles qu'offrent les environnements digitaux, de mobiliser ou remobiliser certaines personnes en valorisant leurs compétences déjà acquises pour les amener vers de nouveaux apprentissages en attisant leur curiosité.

■ Chaque personne est prise dans son ensemble, avec ses forces et ses faiblesses, et accompagnée dans son projet d'usage d'Internet (montée en compétences, capacité à effectuer des recherches, des démarches diverses, utilisation des possibilités digitales).



### 3• ACCOMPAGNEMENT COLLECTIF

■ Pour favoriser l'autonomisation des publics, la mise en place d'ateliers collectifs en petit comité sur les compétences numériques de base ou les démarches en ligne se présente comme le format le plus pertinent.

*À noter que ces derniers sont à animer par un aidant numérique professionnel (ex : CIP, médiateur numérique) car il requiert des compétences précises ainsi qu'une posture adaptée.*

#### FOCUS PACTE D'AMBICTION IAE

*cf. Mesure 5*

Le Pacte d'Ambition IAE prévoit que chaque salarié en parcours bénéficie d'une formation sur les « *Savoirs numériques de base sur smartphone* ». Une formation qui, dans l'idée, serait dispensée par d'anciens salariés ayant orienté leur parcours vers le métier d'animateur numérique.

■ Parmi les facteurs clés de succès des accompagnements collectifs, on peut retenir :

- La définition de thématiques (ex : culture numérique) en fonction de la typologie (salariés en insertion, habitants) et du niveau des publics (débutant, intermédiaire, avancé), ceci afin de permettre une cohésion de groupe.
- L'instauration de créneaux horaires réguliers (ex : tous les vendredis de 16h à 17h) pour faire de ces temps des moments propices au lien social où les participants se retrouvent d'une semaine sur l'autre.
- Prévoir une salle et des équipements adaptés permettant la mise en pratique pendant les ateliers et tenter, autant que possible, de favoriser l'utilisation par les bénéficiaires de leurs propres outils numériques.
- Entretien et développer son réseau de prescripteurs.

### 4• PROFESSIONNALISATION DES AIDANTS NUMÉRIQUES

■ Pour adresser l'enjeu quantitatif de l'inclusion numérique, il convient d'étoffer, de professionnaliser et d'articuler les équipes d'aidants numériques selon un principe de subsidiarité.

■ À ce titre, on peut identifier quatre principaux types d'aidants numériques :

- L'aidant de proximité (famille, ami, voisin).
- Le simplificateur (aidant bénévole, volontaire en service civique).

Ces deux premiers profils ont la capacité de proposer une aide ponctuelle pour la résolution d'une problématique numérique sous la forme d'une assistance mais n'ont généralement pas la posture et/ou les compétences pour accompagner le bénéficiaire vers l'autonomie numérique.

### PROFESSIONNELS

- **Facilitateur** (CIP, encadrant technique, personnel d'accueil, travailleur social, animateur multimédia).

Les facilitateurs sont des professionnels en capacité de diagnostiquer les compétences numériques du bénéficiaire et de l'orienter vers une solution adaptée (formation, accompagnement, prescription vers un autre acteur de l'inclusion numérique...).

- **Médiateur** (médiateur numérique, chargé d'inclusion numérique, CIP).

Les médiateurs sont également des professionnels mais avec une capacité à couvrir tout le spectre de l'accompagnement numérique, du diagnostic numérique jusqu'à la formation des aidants numériques.

*NB : En tant que professionnels de l'accompagnement, les CIP peuvent, en fonction de l'appétence et des compétences, exercer la fonction de facilitateur ou de médiateur.*

Dans le développement de son offre d'inclusion numérique, il est important de considérer les besoins d'outillage, de sensibilisation et de formations de ces quatre types d'acteurs et idéalement d'identifier ou de mettre en place des actions pour favoriser leur professionnalisation.

#### LE LABEL GRANDE ÉCOLE DU NUMÉRIQUE

Ce label attribué à des formations spécifiques aux métiers du numérique est un gage de reconnaissance et de visibilité et permet de financer de l'ingénierie de formations numériques.

Le label est octroyé pour trois ans et vise à répondre à trois grands enjeux :

- Former aux métiers d'avenir dans un secteur où les besoins en qualifications vont croissant sur le marché de l'emploi.
- Ouvrir les formations à tous, et notamment aux personnes éloignées de l'emploi et de la formation.
- Soutenir le développement territorial en veillant à une répartition homogène de l'offre sur le territoire français.

Les formations éligibles à ce label sont soutenues par des subventions. Les apprenants peuvent également être éligibles à une aide subsidiaire du CNOUS.



## INTERVIEW

Jean Deydier, WE TECH CARE

WETECHCARE



À VOS YEUX, QUEL EST L'INTÉRÊT DE CE PARTENARIAT ENTRE WETECHCARE ET LE RÉSEAU DES RÉGIES DE QUARTIER ET DES RÉGIES DE TERRITOIRE ?

■ La culture entrepreneuriale de proximité, en lien avec les citoyens des Régies, est très adaptée au développement de projets d'inclusion numérique. Par ailleurs, nous partageons avec les Régies l'ambition d'agir en priorité dans les quartiers défavorisés auprès des publics qui ont le plus besoin d'accompagnement.

■ Très concrètement, l'expertise du terrain des Régies de Quartier et des Régies de Territoire, nous permet de faire évoluer la plateforme pour qu'elle réponde au mieux aux besoins des utilisateurs. L'objectif de la plateforme est de soutenir un maximum de professionnels qui veulent se lancer dans l'inclusion numérique. En étant au contact des salariés des Régies de Quartier qui accompagnent des publics au quotidien, nous pouvons ainsi récolter leurs questionnements quand il s'agit de nourrir la réflexion et les modalités d'actions propres au numérique. C'est donc une vraie chance pour nous !

■ Et pour les Régies, ce partenariat permet de faire grandir l'offre qu'elles proposent aux habitants ou aux salariés en insertion. La volonté d'aider les personnes sur l'inclusion numérique est bien présente dans les Régies car ce sont des problématiques qu'elles rencontrent au quotidien. Toutes ont à cœur de faire évoluer leurs pratiques professionnelles pour satisfaire les publics, répondre aux attentes, remplir leur rôle sereinement...



LES RÉGIES SONT IMPLANTÉES SUR DES TERRITOIRES FRAGILES (QPV OU ZONES RURALES), Y VOYEZ-VOUS DE VOTRE CÔTÉ DES SPÉCIFICITÉS À PRENDRE EN COMPTE SUR LA QUESTION DE L'ACCOMPAGNEMENT DE PUBLICS, DE L'OUTILLAGE, DE LA STRUCTURATION D'UNE OFFRE DE PROXIMITÉ... ?

■ Il est primordial d'accompagner les professionnels dans leur posture vis-à-vis de leur public... Le démarrage du parcours de la personne qui sera accompagnée est essentiel pour l'engager dans la durée. Le numérique ne doit pas être une fin en soi mais doit

CHEZ WETECHCARE, QUELS ENSEIGNEMENTS TIREZ-VOUS DE L'EXPÉRIMENTATION DU DÉPLOIEMENT DES BONS CLICS DANS 3 RÉGIES (CARCASSONNE, TRÉLAZÉ, CAEN) ?

■ Ce que l'on peut déjà dire après ces quelques mois d'expérimentation c'est que les Régies ont toutes bien identifié la valeur apportée par la plateforme *Les Bons Clics* dans leur accompagnement des habitants et des salariés en insertion. L'apport pédagogique, notamment à travers la dimension ludique des contenus proposés, est bien perçue et la plateforme permet réellement d'intéresser et de faire progresser les apprenants.

s'intégrer dans le quotidien de la personne. Et pour cela, c'est l'ensemble de l'équipe des Régies qui est impliqué : l'agent d'accueil qui va établir un premier diagnostic des besoins, les CIP qui vont intégrer dans leur accompagnement individuel une dimension numérique, les médiateurs numériques qui vont pouvoir animer des sessions en collectif.

■ Le parcours doit être individualisé et les différents agents de la Régie ont pour objectif de proposer des solutions en adéquation avec les motivations de la personne. Notre enjeu est donc de sensibiliser les agents pour les mettre en capacité de lever les freins au numérique.

■ Au-delà, les Régies n'en sont pas toutes au même stade d'appropriation et d'utilisation des *Bons Clics* et le second enseignement que l'on tire de l'expérimentation, à date, est qu'il faut du temps pour que les professionnels puissent intégrer pleinement l'outil dans leurs pratiques. On voit bien que l'inclusion numérique ne passe pas seulement par un outil efficace à proposer aux professionnels, comme *Les Bons Clics*, mais bien par un projet de structure et/ou de réseau avec des moyens associés, qui permette d'embarquer tout le monde.

■ Le partenariat initié entre *WeTechCare* et le réseau des Régies de Quartier va dans ce sens et vise à accompagner au mieux les professionnels des Régies dans la prise en main et l'utilisation des *Bons Clics*.



CARTE D'IDENTITÉ DE  
LA RÉGIE DE QUARTIERS  
DIAGONALES À LA  
ROCHELLE



La Régie de Quartiers DIAGONALES de La Rochelle, née en 2004, est constituée d'un pôle lien social conséquent qui regroupe un ensemble d'activités relevant de divers champs d'intervention, en réponse aux besoins de son territoire :

- La médiation numérique (projet Net SOLIDAIRE).
  - La mobilité (grâce à une plateforme mobilité regroupant un garage social 2 et 4 roues, une auto-école sociale et des actions de diagnostic et d'accompagnement sur la mobilité).
  - L'éducation canine, projet au carrefour de l'éducation, de la citoyenneté, de l'aménagement urbain et de l'animation de la vie de quartier.
  - L'animation de deux jardins en pied d'immeuble avec les habitants des quartiers.
  - Des projets de compostage collectifs (dans les jardins en pied d'immeuble et au travers d'un accompagnement technique des bailleurs pour réduire le volume des déchets sur le territoire).
- Ses activités plus traditionnelles dans le champ de l'insertion par l'activité économique (IAE) sont tournées vers les espaces urbains, grâce à l'entretien des espaces verts et des actions de propreté.
- Elle travaille également dans le champ du second-œuvre du bâtiment (revêtements de sols et murs), sur l'accessibilité du patrimoine (signalétique, plots et poteaux tactiles, bandes rugueuses...) et sur le ramassage des encombrants.
- Par ailleurs, la Régie de Quartiers de la Rochelle a la particularité d'être reconnue Organisme de Formation depuis 2013 (1 ETP).

## A. NET SOLIDAIRE À LA ROCHELLE

« L'AUTONOMIE DIGITALE POUR TOUS » : UN OPÉRATEUR D'INCLUSION NUMÉRIQUE AU SERVICE DES AIDANTS ET DES HABITANTS – RÉGIE DE QUARTIERS DIAGONALES, LA ROCHELLE

### NET SOLIDAIRE : GENÈSE DU PROJET

En 2017, la Régie de Quartiers, DIAGONALES à La Rochelle, a souhaité lancer un travail de coordination des acteurs de terrain, pour renforcer le partenariat de proximité et impulser une dynamique collaborative afin d'apporter des réponses sociales et techniques aux enjeux prégnants dans les Quartiers prioritaires du territoire.

■ À cette occasion, un centre social, l'ALPMS (Agence Locale de prévention et de Médiation Sociale - qui travaille sur la médiation de proximité grâce à la présence de veilleurs de nuit) et le Collectif des associations locales (au nombre de 70 sur le quartier) se sont réunis pour amorcer un travail de réflexion collectif sur la question de l'accès aux droits et de l'accompagnement aux démarches administratives.

■ Le diagnostic partagé de ces acteurs de terrain a permis d'identifier :

- Une forte augmentation des demandes des usagers, adhérents et habitants en matière d'accompagnement aux démarches, dans un contexte où la dématérialisation des services était en accélération.
- Un fort enjeu de professionnalisation des aidants pour répondre à la demande croissante d'accompagnement et de médiation numérique.
- Un besoin en faveur du développement d'une activité de médiation numérique ad hoc, pour permettre aux travailleurs sociaux de se concentrer pleinement sur leur cœur de métier.

■ Ces constats posés, la Régie de Quartiers a pris la décision de répondre à l'appel à projets Politique de la Ville pour commencer à mettre en place des solutions locales.





© Pascal Baudry

■ C'est dans ce contexte que la Régie a rencontré Pierre Gasté, qui venait du monde de l'informatique et qui avait une expérience significative dans l'accompagnement aux processus de dématérialisation ainsi qu'en e-learning et qui souhaitait redonner du sens à son activité professionnelle.

Aujourd'hui coordinateur de Net SOLIDAIRE, il était à l'époque en reconversion professionnelle et a intégré la Régie en tant que stagiaire avant de commencer à esquisser l'ambitieux projet numérique.

■ En guise de travail préliminaire, la Régie a souhaité se rapprocher d'acteurs portant des projets de médiation digitale, avec l'appui du CNLRQ. Ce fut ainsi l'occasion pour la Régie de nouer un partenariat avec Emmaüs Connect, qui a présenté sa démarche au national et cherchait, par ailleurs, des Régies de Quartier ou des Régies de Territoire intéressées par le déploiement de leur outil, la plateforme *Les Bons Clics*.

■ Après avoir pris connaissance des différents projets existants en France, Net SOLIDAIRE a commencé à s'orienter vers un projet global de soutien, de médiation et de professionnalisation des aidants, en s'attachant à identifier et à accompagner différents types de publics aux besoins spécifiques et présentant d'importantes difficultés, à l'instar des personnes âgées de plus de 65 ans, les personnes non diplômées, les familles à faibles revenus et plus largement, le public qui se présente à la Régie.

■ Dès les prémices du projet, Net SOLIDAIRE a cherché à travailler sur l'accès aux droits (Ameli, logement, emploi), à renforcer ses liens avec Pôle emploi, à accompagner sur les sujets de la fiscalité (déclaration d'impôts), de l'éducation (ProNote, parcours Sup...), les transports ainsi que l'accès à la culture.

## RÉPONDRE AUX TROIS NIVEAUX D'EXCLUSION NUMÉRIQUE, UN DÉFI POUR LES ACTEURS LOCAUX

Les principaux acteurs dans le champ de la médiation numérique, dont Net SOLIDAIRE, ont pu constater qu'il y avait trois grands niveaux d'exclusion numérique parmi le public potentiellement bénéficiaire d'actions de médiation numérique.

■ Ce découpage, purement pédagogique, s'explique notamment par le fait que chaque typologie de public nécessite un accompagnement différencié de la part de 3 types d'acteurs du numérique différents :

- **Un public « débutant » mais également « d'éloignés »**, qui éprouve des difficultés à devenir autonome dans sa pratique numérique, notamment sans soutien d'un tiers. D'après une étude du Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie (CREDOC) datant de 2017, 7% du public correspondrait à ce type de profils qui peuvent s'apparenter à de « l'illectronisme ».
- **Un public au profil « intermédiaire »**, qui est connecté mais qui a un déficit de compétences pratiques et qui ne comprend pas toujours le sens de certaines activités numériques. Ces personnes (environ 19% - CREDOC) seraient susceptibles d'éprouver des difficultés à effectuer des démarches administratives.
- **Un public « avancé mais non-autonome »** : ces personnes éprouvent essentiellement de la crainte face à un environnement digital et manquent de confiance en elles. Bien que formés, équipés et connectés et bien qu'ayant compris la logique linéaire, ils peuvent éprouver des craintes diverses (peur de l'erreur, des arnaques en ligne, des administrations, manque de confiance...).

■ Pour essayer d'appréhender les réalités du territoire de la Rochelle, la Régie a engagé la réalisation d'un diagnostic quantitatif en partenariat avec Emmaüs Connect, afin de mieux cerner les profils des potentiels bénéficiaires.

■ Au total, 1 300 personnes ont été interrogées avec l'appui d'une soixantaine de structures du territoire (CAF, CCAS, Pôle emploi...).



■ Cette étude a permis de construire une typologie des besoins et d'apporter beaucoup d'informations sur les publics du territoire, qu'ils soient situés en Quartier Politique de la Ville, en espace urbain ou en milieu rural.

#### DISPOSITIF « AIDANTS CONNECT »

L'objectif est de permettre à un professionnel habilité préalablement de réaliser des démarches administratives en ligne à la place d'une personne ne parvenant pas à les faire seule via une connexion sécurisée.

Ce dispositif gouvernemental permettra un suivi des actions réalisées sur le compte de la personne, à destination des usagers et des autorités administratives compétentes, et une protection du professionnel déclarant comme de la personne accompagnée en cas d'erreur. L'enjeu est d'empêcher par un tiers l'utilisation de l'identité numérique d'une personne en difficulté avec les outils numériques (comme cela se fait en pratique, avec inscription des mots de passe dans un carnet papier).

■ Il ressort notamment de cette étude partenariale de terrain que 43% de l'échantillon avait **une personne dans son entourage pouvant apporter de l'aide (l'aidant numérique du premier cercle : le proche, qu'il soit un ami, un voisin ou un membre de la famille)**.

■ **Le deuxième aidant cité** (à hauteur de 27%) était un **travailleur social** (dont les médiateurs en médiathèque). L'étude met enfin en exergue le fait que 17% des personnes interrogées renoncent à leurs droits, tandis que 13% refusent le système et ne souhaitent pas entendre parler du processus de dématérialisation ou de l'environnement numérique.

#### ACCOMPAGNER LES PERSONNES

##### EN DIFFICULTÉ OU EN MANQUE D'AUTONOMIE : COMMENT AGIR ?

**F**ace aux résultats de cette étude, la Régie a commencé à travailler à une stratégie d'accompagnement digital en s'appuyant sur les besoins de 3 typologies de publics :

**1/ Donner un coup de pouce et accompagner en douceur** le processus d'autonomisation digitale pour ceux qui « n'osent pas ».

- Ce coup de pouce peut être proposé, notamment pour accompagner les personnes à naviguer sur les interfaces utilisateurs des sites Internet.

**2/ Informer et former, notamment les gens en situation de précarité.**

Il était important pour la Régie de développer un accompagnement progressif des personnes en situation de fragilité en partant de leurs aspirations et passions et ainsi de poser les bases de leur émancipation digitale.

- Pour ce faire, la Régie propose un accompagnement global qui inclut un travail autour de l'estime de soi, des formations (via son organisme de formation interne) et des parcours d'accompagnement spécifiques.

- En parallèle, la Régie a mené un travail de réflexion autour des enjeux de formation des aidants professionnels qui a abouti à la mise en place d'une formation, « Evo Num » de 2 jours. Adressée aux travailleurs sociaux, cette dernière vise à les amener à adopter une posture réflexive pour identifier leur propre rapport à l'univers numérique, à les outiller et ainsi faire évoluer leurs modalités d'accompagnement et d'orientation des publics, dans une logique de parcours individualisé.

- C'est aussi l'occasion de former ces aidants aux spécificités réglementaires en matière de gestion des données personnelles.

- Dans la continuité de cette formation, la Régie de Quartiers expérimente le dispositif « Open Badges »<sup>3</sup>. Organisme de Formation, la Régie profite de cet outil pour valider les compétences et les savoir-faire numériques des personnes qu'elle accompagne.

#### 3/ Accompagner les « éloignés du numérique » de manière coordonnée

Dans une logique de **parcours coordonné**, la Régie a également mis en place des accompagnements individualisés s'opérant en **trinôme**, souvent entre le prescripteur, le médiateur numérique et le bénéficiaire.

- Ces accompagnements permettent aux acteurs de travailler dans une logique de regards croisés, en mettant en commun leurs diagnostics des besoins, leurs compétences et savoir-faire au service du bénéficiaire.

- Les médiateurs de Net SOLIDAIRE, dans ce contexte, accompagnent le public vers une plus grande autonomie digitale en fournissant des compétences, des outils et des solutions de financement pour construire un projet individualisé. Ils ont la capacité d'intervenir dans d'autres structures du territoire, à la fois pour aider le public mais également pour sensibiliser les acteurs de terrain et les amener à monter en compétences sur le sujet.

<sup>3</sup> Voir sur Internet : <http://www.dane.ac-versailles.fr/comprendre/qu-est-ce-qu-un-open-badge>



## NET SOLIDAIRE, UN COUTEAU-SUISSE NUMÉRIQUE AUX 6 MÉTIERS

**P**our accompagner les publics et les acteurs du territoire, Net SOLIDAIRE, qui est aujourd'hui une marque déposée à l'INPI, a, au fil du temps, développé six grandes spécificités dans son cœur d'activité :

### 1/ Diagnostiquer et analyser : Net SOLIDAIRE réalise des études et a initié un observatoire du numérique grâce au soutien financier de fondations.

Chaque personne qui franchit les portes de la Régie de Quartiers réalise systématiquement un premier diagnostic d'entrée et de sortie en ce sens.

### 2/ Connecter et équiper : Net SOLIDAIRE s'est rapproché des Ateliers du Bocage ainsi que d'Orange.

Grâce à ces partenariats précieux, la Régie a déjà reçu du matériel reconditionné et s'attache désormais à développer de nouveaux partenariats régionaux afin de muscler ce volet de son activité.

### 3/ Former : afin d'accompagner les acteurs de l'action sociale ainsi que les bénéficiaires dans une logique de parcours,

Net SOLIDAIRE a développé des outils pédagogiques et des formations pour favoriser, de manière ludique, la mise en action des aidants numériques et l'apprentissage par l'erreur.

- La Régie s'est rapprochée de la Banque des Territoires, mais aussi du Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT) régional pour former les équipes du secteur public.
- Elle est actuellement en cours de discussion avec la Région Nouvelle Aquitaine et la Ville de La Rochelle dans l'idée de monter une école de formation régionale, pour accompagner les jeunes vers de nouveaux métiers du numérique dans les Quartiers Politique de la Ville, en s'appuyant sur l'expertise d'un professionnel.
- Par ailleurs, la Régie met en place des formations de 360 heures pour former des médiateurs numériques – un métier qui attire les jeunes du Quartier d'implantation de la Régie. Cette formation diplômante est inscrite au répertoire national des formations.

Afin de moderniser la formation, le coordinateur de Net SOLIDAIRE, Pierre Gasté, a choisi d'inscrire le parcours de médiateur numérique dans un parcours long.

- Pour accompagner ces beaux projets de formation utiles aux échelles locales et régionales, un grand nombre de financeurs a répondu présent (fondation locale « Fiers de nos quartiers », les groupes d'entreprises du territoire, ENEDIS, le FAPE-EDF, le Fonds de confiance, la Fondation de France et la fondation Bruneau).

### 4/ Accompagner les publics, une mission qui incombe aux médiateurs numériques mais qui puise également sa source dans la stratégie de formation qu'a impulsée la Régie de Quartiers. Ces médiateurs accompagnent les publics de manière individuelle ou collective.

- L'objectif de ces médiateurs numériques est de réconcilier les bénéficiaires avec l'outil informatique en levant des freins psychologiques et de les rendre autonomes dans leurs pratiques numériques.
- En faisant preuve de pédagogie, les médiateurs expliquent le fonctionnement d'un ordinateur et d'Internet, contribuent à aider l'utilisateur à se construire une démarche d'utilisation, tout en le rassurant et en contribuant à le former.
- Ils aident avec méthode les usagers à appréhender les principes de l'arborescence, à comprendre les logiques des démarches administratives en ligne, à s'approprier l'environnement numérique et à comprendre ses mécanismes.
- L'accompagnement est ainsi global et dépasse la simple maîtrise de l'outil : il comprend une partie de soutien à la confiance en soi, une partie d'accompagnement vers l'acculturation à l'environnement numérique, parmi d'autres choses, et permet de se familiariser avec différents modes de pensée pour alterner entre la linéarité de certains sites internet, la modularité et l'arborescence d'autres.
- Cette expérience acquise par la Régie de Quartiers a également été l'occasion pour elle d'impliquer des opérateurs de dématérialisation (Caisse des allocations familiales (CAF), CARSAT, Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM), Pôle emploi, Direction générale des Finances publiques (DGFiP)...). Elle a également construit des passerelles pour les médiateurs que la Régie forme, afin de faciliter l'accès à des stages dans ces structures pour pouvoir être en mesure d'appréhender pleinement tous les enjeux d'accès aux droits que comportent le processus de dématérialisation des services publics.



## 5/ Accompagner le changement

Face aux enjeux de la transition numérique sur le territoire, la Régie de Quartiers de La Rochelle, forte de son projet Net SOLIDAIRE, a également eu l'occasion de travailler de manière horizontale avec d'autres Régies qui ont exprimé de l'intérêt et de l'enthousiasme pour ce projet, mais également avec d'autres partenaires locaux (Département de la Vienne...).

- Un travail collaboratif a notamment été noué dans le cadre de l'expérimentation des pass #APTIC.
- Enfin, la Régie de Quartiers a également eu l'opportunité de participer à des conférences sur le sujet du numérique, afin de valoriser son expertise, son expérience et son savoir-faire, tout en sensibilisant aux besoins qu'elle a pu identifier sur les territoires où elle a eu l'occasion d'intervenir.
- Net SOLIDAIRE souhaite également défendre les valeurs qui sont chères à la Régie en permettant aux personnes d'avoir une réflexion sur leurs données personnelles, en sensibilisant aux risques. Elle a d'ailleurs développé un système d'information spécifique avec une messagerie alternative, cryptée et basée en France, comportant une base de données et un drive, afin de se « dégoogliser » totalement, pour ne pas céder du terrain sur la sécurité des données personnelles et les risques que présentent les systèmes gratuits en matière d'échange de données.
- Ce projet de système « dégooglisé », qui portait le nom « QWOOA », a été développé en partenariat avec des étudiants ingénieurs informatiques. Il a été rebaptisé récemment « INTRANUM ».

## 6/ Accueillir et « aller-vers »

Afin de proposer ses différents services auprès des acteurs locaux et des habitants, la Régie a mis en place deux espaces, intitulés « La fourmilière » et « Le cube », situés à deux points stratégiques de son territoire d'intervention.

- Ces locaux sont accessibles librement deux fois par semaine, le mardi après-midi et le jeudi matin.

- **Labellisés Fabrique de territoire**, les deux tiers-lieux développent par ailleurs d'autres activités (expositions artistiques, tournois de jeux-vidéos), et ont été très bien identifiés par les habitants ainsi que par les acteurs locaux, à tel point que la Régie de Quartiers de La Rochelle est actuellement, grâce à son projet Net SOLIDAIRE, le premier acteur du Pass numérique de France en terme de volume, et le seul acteur de la médiation numérique sur son territoire d'intervention.

- En parallèle de l'accueil rendu possible par le Cube et la Fourmilière, les médiateurs sont aussi mobiles et participent à aller vers les publics du territoire en proposant leurs interventions chez les partenaires locaux, à l'occasion d'événements particuliers ou auprès de partenaires labellisés APTIC, pour lesquels la Régie de Quartiers intervient comme opérateur.

- En 2017-2018, la Régie a construit un budget annuel d'environ 90 000 € pour cette action, avec l'aide de financements privés et d'une partie d'autofinancement. Elle a notamment obtenu le soutien de la Politique de la Ville avec un appui de 10 000 € du CGET et de 10 000 € de l'agglomération. La Ville participe également à la mise à disposition d'un local (La fourmilière) pour l'accueil du public. En 2019, le budget du projet était à l'équilibre.

### ZOOM SUR ... LES PASSS #APTIC



Conçu sur le modèle des titres-restaurant, le pass #APTIC permet de régler tout ou partie d'un service de médiation numérique proposé par des acteurs qualifiés #APTIC.

Le processus se déroule en quatre étapes :

1. Le commanditaire (collectivité, fondation, bailleur, administration...) identifie un besoin, cible un public et commande des pass #APTIC.
2. Le réseau de distribution (prescripteurs) délivre les pass.
3. Le bénéficiaire se rend auprès d'un producteur de services et accède à un accompagnement.
4. Le producteur de services de médiation numérique réalise le service et collecte les pass #APTIC.

<https://www.aptic.fr>



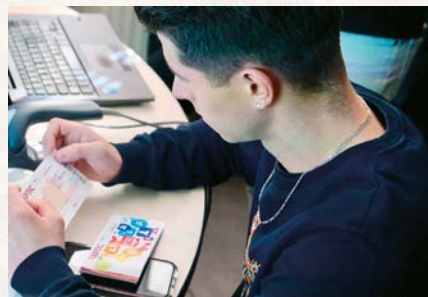


### #APTIC : KESAKO ?

#APTIC est une Société coopérative d'intérêt collectif (SCIC), créée en 2018 à Bordeaux et agréée Entreprise solidaire d'utilité sociale (ESUS).

■ La SCIC #APTIC propose un ensemble de solutions agissant concrètement pour l'inclusion numérique des citoyens, tout en produisant des communs en faveur de cette inclusion. Elle associe dans sa gouvernance des acteurs de la médiation numérique, des acteurs publics et d'intérêt général.

■ La première solution développée par la coopérative est le pass #APTIC, qui permet d'attirer des citoyens éloignés du numérique vers des lieux et acteurs de médiation numérique. Ce dispositif est pour le moment la seule solution labellisée "Numérique Inclusif" par l'État dans la catégorie "Pass Numérique".



### LES POINTS CLÉS DU PARTENARIAT #APTIC / CNLRQ

La signature de cet accord de coopération va faciliter la qualification #APTIC des Régies et favoriser le déploiement d'offres de services de médiation numérique de proximité, au service des habitants des territoires fragiles.

■ Agir sur son territoire : l'accord de coopération a vertu à faciliter les mises en relation et la mobilisation de commanditaires (collectivités, bailleurs sociaux...).

■ Être associé aux expérimentations territoriales (process, outils...).

■ Augmenter sa visibilité et attirer de nouveaux publics (cartographie, lettre d'accompagnement) 88% des bénéficiaires accompagnés ne connaissaient pas la structure de médiation numérique dans laquelle ils se sont présentés.

■ Consolider le modèle de revenus (via le pass #APTIC : 95,2% des valeurs du pass vont vers les acteurs de médiation numérique qualifiés #APTIC. Par exemple, sur un pass de 10€, 9,52€ sont reversés à l'acteur de médiation numérique. →

Pierre Gasté, coordinateur de Net SOLIDAIRE à la Régie de La Rochelle, qualifié #APTIC depuis 2 ans.

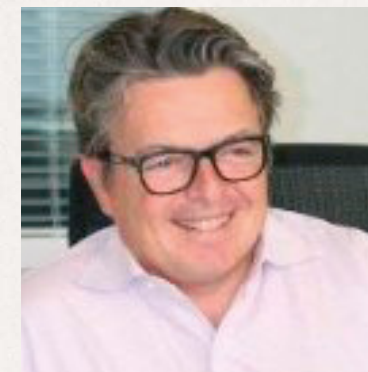
### QU'EST-CE QU'#APTIC VOUS APPORTE ?

Faire partie d'une dynamique collective en faveur de l'inclusion des citoyens.

■ Tout d'abord, être #aptilculteur c'est entrer dans une démarche collective. Une démarche qui se reflète dans l'ADN de Net SOLIDAIRE. En tant que réseau local intervenant à l'échelle d'un QPV, nous concevons nos services en associant les habitants et partenaires du territoire. À ce titre, nos médiateurs numériques sont issus du quartier et œuvrent au quotidien pour l'inclusion numérique des habitants du quartier.

■ Au-delà de la capacitation numérique, #APTIC permet d'atteindre et de garder le lien avec les publics en grande difficulté sociale et d'aider les bénéficiaires à reprendre confiance en eux.

■ Grâce au référencement des acteurs qualifiés, #APTIC facilite la logique de parcours d'inclusion numérique, qui nécessite souvent de travailler en concertation avec d'autres acteurs.



D'ailleurs, chez Net SOLIDAIRE, il nous arrive régulièrement d'orienter nos bénéficiaires vers des organismes de formation qui leur permettront d'aller plus loin dans leur montée en compétences numériques.

### Complément de revenus

Les pass #APTIC représentent une source de revenus complémentaire aux financements publics. Chez Net SOLIDAIRE, ils nous permettent de financer 17% de la masse salariale de nos 3 médiateurs numériques.

### Tiers de confiance, visibilité

#APTIC contribue à normaliser les services de médiation numérique et permet un retour statistique intéressant, ce qui est un gage de crédibilité face aux financeurs et nous fait gagner en visibilité.



## LES RESSOURCES HUMAINES DU PROJET ET L'ANIMATION DES LIEUX DE MÉDIATION NUMÉRIQUE

La Régie de Quartiers de La Rochelle assure la prise en charge administrative du projet (secrétariat, paie). Aujourd'hui, le projet Net SOLIDAIRE compte 3 médiateurs à temps plein (deux sont en parcours emploi compétences (PEC) et le troisième en contrat Adulte-Relais), 1 ETP en ingénierie, ainsi qu'une part de 0,1 ETP pour le directeur de la Régie, soit 4,1 ETP. Le projet réserve également des missions ponctuelles à un sociologue, et travaille parfois en sous-traitance avec des informaticiens.

- Cette équipe propose en moyenne entre 70 à 100 temps de médiation par semaine. Chaque année, ce sont ainsi 5 200 rendez-vous individuels qui sont pris en charge dans le projet Net SOLIDAIRE. La Régie constate une augmentation des besoins et du public accueilli depuis le début de la mise en œuvre du projet.
- À côté des accompagnements individuels, la Régie anime également un temps collectif par semaine avec le bailleur social « Atlantique Aménagement », à destination d'un public senior. Chaque groupe est constitué de 9 personnes maximum ; les accompagnements collectifs représentent ainsi une moyenne de 270 habitants par année.

### #APTIC ET NET SOLIDAIRE EN QUELQUES CHIFFRES :

**N°1** du classement national des #aptilculteurs en nombre d'ateliers numériques.

- 3 médiateurs numériques occupés à 40% par les bénéficiaires de pass #APTIC.
- 45 rendez-vous pris par semaine pour des ateliers avec #APTIC.
- 80 bénéficiaires accompagnés par semaine.
- 8 pass utilisés par bénéficiaire sur des carnets de 10 pass.
- 40% des bénéficiaires viennent chez Net SOLIDAIRE par le bouche à oreille et vont voir les prescripteurs pour pouvoir obtenir des pass.

## NET SOLIDAIRE EN CONCLUSION

Net SOLIDAIRE est devenu un opérateur d'inclusion numérique reconnu sur le territoire de la Rochelle. Cet outil est une ressource au service de la montée en compétence des acteurs du territoire, mais également en faveur des habitants.

Aujourd'hui, dans une période où de nombreux métiers de l'écosystème social sont impactés par le numérique, le projet s'efforce d'outiller les métiers des services sociaux, en s'inscrivant en complémentarité avec leur travail et en les aidant à ne plus inscrire leurs accompagnements dans de la « réparation numérique » ou des accompagnements d'urgence dans l'aide aux démarches dématérialisées.



### Pour en savoir plus sur Net SOLIDAIRE :

- Netsolidaire.org
- Facebook Netsolidaire
- Twitter Netsolidaire
- Instagram Netsolidaire

### Pour en savoir plus sur #APTIC :

#APTIC met à disposition des fiches thématiques consultables <https://support.aptic.fr/support/solutions/folders/44001207633>





**L**a Régie de Quartiers du Carcassonnais a été créée en novembre 1998 et intervient sur deux principaux secteurs d'activité :

- L'insertion au travers de plusieurs dispositifs adaptés aux besoins et à la situation des habitants en grande précarité (service de premier accueil professionnel, Chantiers Tremplin, dispositifs de l'IAE et contrats aidés).
- La proximité, le lien social et la participation citoyenne grâce au travail d'une équipe de médiateurs chargée de favoriser le respect du cadre de vie, l'accès aux droits, la participation des habitants, le développement de la citoyenneté et des pratiques solidaires. Ce pôle intervient également sur un volet médiation préventive, lutte contre la précarité énergétique et inclusion numérique.
- Située dans le Département de l'Aude, la Régie intervient plus spécifiquement sur les QPV du territoire carcassonnais, à savoir :
  - La Conte–Ozanam–Sainte Marie (2 060 habitants)
  - Saint Jacques–Le Viguier (1 862 habitants)
  - Bastide–Pont Vieux (3 775 habitants)
  - Fleming–La Reille (1 050 habitants)
  - Grazaïlles (1 084 habitants)
- Sur la ville de Carcassonne, 50 % de la population vit dans un ménage disposant de moins de 1 329€ par mois et par unité de consommation, ce revenu médian étant très sensiblement inférieur à celui relevé à l'échelle de la France métropolitaine (1 602€). Ces territoires sont marqués par la présence de différents profils de population et de ménages en situation de fragilités, en particulier les jeunes de 18 à 25 ans, les personnes âgées isolées, les familles monoparentales et les mères isolées.
- D'après les études conduites au niveau national, ces publics auxquels nous pouvons ajouter les ménages à bas revenus ou ayant de grosses difficultés linguistiques forment la majeure partie du bataillon des « éloignés du numérique ».

## B • MOBILITÉ ET POLYVALENCE DE L'ÉQUIPE

Une équipe de médiateurs mobile et pluridisciplinaire pour rapprocher les habitants du numérique – Régie de Quartiers du Carcassonnais, Carcassonne.

### GENÈSE DU PROJET

**D**epuis plusieurs années, les professionnels de la Régie ont constaté que de plus en plus de personnes (habitants/salariés) les sollicitaient sur des problématiques nouvelles, liées à la numérisation d'un grand nombre de démarches en ligne. La Régie s'est donc appuyée sur les remontées issues des différents accompagnements afin de poser un diagnostic.

- Elle a ainsi constaté que son public ne possédait pas d'ordinateur mais des smartphones. Ils les utilisent pour téléphoner, écrire des SMS et utiliser des applications (ex : Facebook, Whatsapp...) mais pas pour échanger par mail, consulter des offres d'emploi ou s'actualiser. C'est ce qui a conduit la Régie à proposer des initiations sur tablettes, outils se rapprochant le plus des Smartphones.
- La méconnaissance de l'utilisation des outils informatiques oblige certaines personnes qui, auparavant, pouvaient réaliser certaines démarches en autonomie en se présentant directement auprès des administrations, à solliciter les médiateurs, conseillers en insertion professionnelle ou conseillers en économie sociale et familiale de la Régie.
- Même si la plupart des salariés de la Régie parvient à accomplir ces démarches pour les habitants, celles-ci sont souvent chronophages et la Régie n'avait pas l'organisation adaptée pour répondre à l'enjeu d'autonomisation des habitants ni traiter le volume des demandes.



## UNE OFFRE DE MÉDIATION NUMÉRIQUE ÉVOLUTIVE ET QUI S'INSCRIT EN COMPLÉMENTARITÉ DE L'EXISTANT

**D**ans un contexte national où la société numérique s'étend tous les jours davantage mais ne bénéficie pas encore à l'ensemble de la population et alors que l'administration publique vise le 100% digital à horizon 2022, la Régie a donc cherché à s'adapter à ces évolutions en développant, dans un premier temps, une offre de médiation numérique reposant sur :

- Un accompagnement aux e-démarches par les médiateurs et les conseillers en insertion professionnelle.
- L'animation d'ateliers informatiques pour les salariés en parcours mais également pour le personnel permanent via une orientation vers d'autres associations.
- La montée en compétences des conseillers, médiateurs et éco-médiateurs notamment sur les questions de posture, de gestion des données et d'acculturation aux interfaces des fournisseurs d'énergie (Engie, EDF) et autres services sociaux (CAF, CPAM...).



**À** ce titre, la Régie s'appuie sur les dispositifs portés par ses partenaires locaux, comme par exemple :

- Les formations d'initiation et de perfectionnement proposées par plusieurs organismes à but lucratif.
- Les ateliers d'initiation à l'informatique proposés par les collectivités et des associations (ex : « Ateliers Déclic » de Carcassonne Agglo dans les bibliothèques, « Théma TIC – Informatique » de la MJC de Carcassonne, atelier informatique proposé par le Lieu Ressources Insertion pour les bénéficiaires du RSA).

■ Toutefois, cette offre ne répondait que partiellement aux besoins (quantitativement et qualitativement) et surtout les habitants des QPV (le plus souvent « éloignés » du numérique) n'y accédaient pas car les partenaires étaient situés, pour la plupart, en dehors des quartiers.

Dans le cadre de la définition de ses axes stratégiques 2020, la Régie a donc décidé de se donner les moyens d'une action concertée, volontariste et renforcée en faveur de l'inclusion numérique. Une ambition qui se traduit par un développement des partenariats et des moyens humains.

## UNE ÉQUIPE MOBILE ET QUI JOUE SUR LA COMPLÉMENTARITÉ DES ACTIONS DE MÉDIATION « PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE » ET « NUMÉRIQUE ».

**L**e sujet de l'inclusion numérique est désormais porté par une équipe de 4 salariés dont :

- 1 chargée d'inclusion numérique qui œuvre à la définition de la stratégie « numérique » de la Régie en lien avec les besoins identifiés auprès des habitants et à sa mise en place, valorise les actions et assure une amélioration continue des services proposés de par sa mission de veille.
- 3 intervenants sociaux-professionnels chargés de réaliser des entretiens individuels et d'animer des temps collectifs à destination des salariés et habitants.

■ Afin d'aller vers les habitants qui ne ne connaissent pas encore la Régie, des permanences ont lieu à raison d'une par semaine au minimum, et ce, sur 4 QPV de la Ville :

- Au siège de la Régie sur le quartier de La Conte (location auprès du bailleur Habitat Audois).
- Au local partagé d'Ozanam en partenariat avec le CIAS de Carcassonne.
- Au local à Fleming en partenariat avec le CIAS de Carcassonne.
- Au local du Viguiet mis à disposition par le bailleur ALOGEA.

■ Ces permanences permettent de nouer un premier contact avec les habitants, de les sensibiliser à l'intérêt des usages numériques et de les orienter, s'ils le souhaitent, vers des ateliers collectifs.

■ Elles sont assurées par des intervenants socio-professionnels dont la mission repose à 50% sur la médiation numérique et à 50% sur la médiation précarité énergétique. Une double casquette qui permet de créer des synergies sur les accompagnements individuels et de préparer le terrain pour les ateliers collectifs.



## SENSIBILISATION DURANT LES PERMANENCES ÉNERGIE

**D**ans la mesure du possible, les personnes reçues dans le cadre des permanences liées aux questions énergétiques sont sensibilisées à la question du numérique, en priorité à travers une information/sensibilisation sur l'espace client EDF et ce que l'on peut y trouver. Mais, si les circonstances s'y prêtent, une sensibilisation peut avoir lieu sur tout autre sujet (utilité du mail, espace CAF ou Pôle Emploi pour y télécharger des documents, sécurité sur internet, etc...).

## ACCOMPAGNEMENT DURANT LES PERMANENCES NUMÉRIQUES

**L**a Régie propose des permanences pour la mobilisation des publics, l'évaluation du niveau et l'initiation aux outils et aux e-démarches. L'objectif est de prendre le temps d'évaluer le niveau numérique de la personne et d'adapter l'accompagnement en fonction. Pour certaines personnes, il s'agira simplement d'être présentes pendant qu'elles effectuent la démarche (peur de se tromper avec les conséquences qui peuvent en découler).

■ Pour d'autres, de leur montrer les différentes actions à mener avant qu'elles aient la capacité d'effectuer la démarche seules. Enfin, pour les plus éloignées du numérique, il faudra encore faire la démarche « à la place » tout en prenant soin d'impliquer au maximum la personne et de lui proposer un atelier numérique adapté à son niveau pour que la situation évolue.

## DE MANIÈRE COLLECTIVE AUPRÈS DES HABITANTS

**D**es ateliers collectifs sont organisés au sein de centres sociaux et/ou des locaux de la Régie à destination de tous les habitants du quartier.

- Pour les salariés en parcours, les conseillers en insertion ont réalisé, courant 2019, des ateliers afin d'initier à :
  - La création d'une boîte mail.
  - L'actualisation Pôle Emploi et CAF.
  - La création d'un compte AMELI.
- Pour 2020, la Régie est en train de mettre en place des ateliers d'initiation pour les habitants et les salariés en parcours autour de deux thèmes :
  - Les bases du numérique et découverte d'Internet (équipement, Internet, mail, organisation des fichiers...).
  - Les e-démarches (Pôle Emploi, CAF, EDF...).

Aussi, pour aller plus loin dans le repérage des habitants éloignés du numérique, la Régie travaille à la mise en place d'un « escape game » mobile. Cette action de proximité dédiée à l'inclusion numérique consiste à proposer au sein d'une unité mobile des animations ludiques autour de l'utilisation d'outils informatiques (tablettes et smartphones) et d'Internet.

## UN RÉSEAU DE PRESCRIPTEURS ET DE FINANCEURS STRUCTURÉ

**C**onsciente qu'elle ne peut pas relever le défi de l'inclusion numérique des habitants du territoire seule, la Régie travaille en bonne intelligence avec les différents acteurs du territoire, notamment sur le volet prescription.



## DES ATELIERS

- Le « lieu ressource » propose des ateliers répartis sur plusieurs semaines à destination des bénéficiaires du RSA.
- Les bibliothèques proposent des ateliers d'initiation.
  - Ateliers MJC.
- Des organismes de formation proposent des formations d'initiation et de perfectionnement.
  - Des lieux comme la Mission locale, le Cap emploi ou Pôle Emploi proposent des ateliers dédiés à la recherche d'emploi.

Pas d'ateliers d'initiation pour les personnes très éloignées du numérique en revanche.

## DES PERMANENCES

- Les Centres sociaux, via les points information jeunesse (PIJ), peuvent faire de l'accompagnement aux démarches en ligne.
- Des lieux comme Pôle Emploi proposent des ordinateurs en accès libre.
- Les associations de quartier comme Couleurs citoyennes accompagnent certaines démarches administratives sans que cela ne soit formalisé : (ex : la secrétaire d'accueil qui, sous la pression des demandes, accepte d'accompagner certaines bénéficiaires).



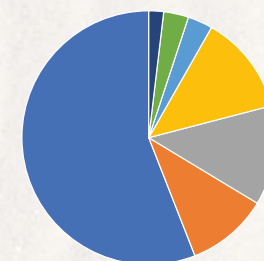
Côté financeurs, elle est soutenue par la Mairie, l'Agglomération et le Département, tous trois investis sur le champ de l'inclusion numérique. En témoignent l'intention du Département de fédérer les différents acteurs audois dans le cadre de la mise en place d'un Schéma des Usages Numériques ou encore les demandes de partenariat récurrentes de l'agglomération - à travers les Centres Sociaux - pour organiser des ateliers collectifs.

De leur côté, les bailleurs soutiennent le projet et mettent à disposition les locaux utilisés pour les permanences et ateliers.

## BUDGET « INCLUSION NUMÉRIQUE » 2020

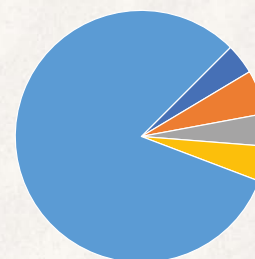
## PRODUITS

BUDGET GLOBAL  
DE 80 000€



- 2% Produits d'exploitation
- 3% Ville
- 3% Carcassonne Agglo
- 13% CGET - CNLRQ
- 13% Département
- 10% État (aides contrat apprentissage et PEC)
- 56% Fonds social européen

## CHARGES



- 4% Achats (fournitures, carburants, eau, gaz, électricité, petit matériel, fournitures...)
- 6% Services extérieurs (location, assurance, formation...)
- 4% Autres services extérieurs (comptabilité, déplacements, téléphone...)
- 5% Impôts - taxes salaires
- 82% Salaires

## LES ENJEUX POUR LA SUITE

- Face aux problématiques d'illettrisme / analphabétisme / français langue étrangère (FLE) qui se superposent aux problématiques proprement numériques, la Régie a identifié un enjeu fort à travailler de façon étroite et en complémentarité avec les structures qui proposent des cours de français.
- Aussi, pour répondre de manière efficace aux besoins des publics, la Régie souhaite poursuivre la montée en compétences de ses aidants numériques via :
  - Une formation générale sur la posture d'accompagnateur numérique et les questions liées à la protection des données

des personnes qu'ils accompagnent.

- Une formation sur les techniques d'animation d'ateliers collectifs numériques.
- Enfin, pour favoriser l'autonomisation des publics accompagnés, il est crucial de pouvoir équiper les publics avec du matériel informatique adapté (ex : PC, smartphone) mais également leur donner accès Internet à des prix solidaires. Des besoins qui, pour l'heure, ne sont pas couverts sur le territoire et présentent un frein non-négligeable à l'inclusion numérique des habitants.

POUR EN SAVOIR PLUS :

<https://www.regie-quartiers-carcassonne.fr>



CARTE D'IDENTITÉ DE LA RÉGIE  
DE QUARTIER RECONSTRUIRE  
ENSEMBLE À MAINVILLIERS



**L**a Régie de Quartiers « Reconstruire ensemble » est implantée dans la commune de Mainvilliers, mitoyenne à Chartres, au sein du quartier politique de la ville « Tallemont-Bretagne », un quartier majoritairement ouvrier, où résident 2 310 habitants (source : Contrat de Ville). Ce territoire, qui connaît une faible mixité socioprofessionnelle, est l'un des plus pauvres de l'agglomération, avec des revenus moyens situés sous le seuil de pauvreté, signe d'une grande précarité.

- La Régie dispose d'un pôle citoyen, qui accueille un point relais numérique pour les habitants depuis octobre 2017, en lien étroit avec le pôle social et insertion de la Régie, qui porte l'accompagnement social et professionnel ainsi que les formations (atelier code de la route, SST, savoirs de base).
- Le point numérique propose un accueil individualisé des habitants qui en ont besoin, pour les accompagner dans leurs démarches quotidiennes d'accès aux droits, de recherche d'emploi ou de formation, mais aussi pour leur permettre d'accéder à du matériel informatique (ordinateur, scanner, connexion internet) lorsqu'ils n'y ont pas accès chez eux.

C. UN POINT RELAIS NUMÉRIQUE POUR LES HABITANTS  
À MAINVILLIERS

LA GENÈSE DU PROJET

**E**n 2016, la Régie a intégré un groupe de travail territorial local, en partenariat avec la ville de Mainvilliers et la CAF, aux côtés d'autres acteurs locaux des quartiers prioritaires.

- Plusieurs groupes de travail avaient en effet été mis en place afin de renforcer le partenariat local autour de plusieurs thématiques dans le cadre du projet de territoire, telles que le vivre-ensemble, la parentalité, ou encore l'accès aux droits, afin de renforcer les synergies entre acteurs, partager les diagnostics entre professionnels et acteurs de terrain, et assurer une meilleure coordination des partenaires dans la mise en œuvre de réponses adaptées aux besoins identifiés.
- À l'occasion d'une réunion portant sur l'accès aux droits, les partenaires présents ont partagé un constat commun sur la situation de l'accès au numérique des habitants sur le territoire : le point numérique du centre social était débordé de demandes dans un contexte de dématérialisation accrue des démarches en ligne, et ne pouvait plus, seul, répondre à la demande grandissante d'accompagnement des habitants. C'est pourquoi la CAF a proposé le développement et la coordination de nouveaux points d'accueil numérique, pour étoffer l'offre sur le territoire.
- Dans ce contexte, la Régie a mené son enquête en interne, en diffusant un questionnaire auprès de ses salariés pour les interroger sur leurs usages du numérique, et identifier leurs difficultés concrètes (accès à un équipement informatique, accès à Internet, aisance dans l'utilisation de l'environnement numérique, dans les démarches en ligne...).

Les espaces publics numériques (EPN) sont des lieux de médiation ouverts à tous les publics, pour faciliter et accompagner leurs usages, en proposant des ateliers individuels et collectifs, afin de lutter contre toutes les formes d'inégalités territoriales en matière d'accès et d'usage du numérique.



- Cette enquête a permis de confirmer les besoins des salariés en insertion en matière d'accès au numérique et d'accompagnement aux démarches administratives, telles que l'actualisation du dossier CAF ou de Pôle Emploi, la rédaction d'un CV et d'une lettre de motivation, la demande de prime d'activité, les démarches en préfecture pour le permis de conduire ou encore pour le renouvellement de titres de séjours.
- En parallèle, et en lien étroit avec le pôle social, la Régie a aussi commencé à amorcer une réflexion autour des possibilités de formation que pouvait offrir l'environnement numérique en complément des ateliers qu'elle mettait déjà en place : atelier code de la route, ateliers de français avec des exercices en ligne en lien étroit avec les ateliers socio-linguistiques.
- À la suite de ce diagnostic des besoins, et en articulation avec les autres acteurs locaux, la Régie a mis en place un point relais numérique aux côtés du Centre Social, labellisé Espace Public Numérique, et de l'épicerie solidaire du quartier. Dans le cadre du partenariat ville et CAF, des flyers communs entre ces acteurs ont pu être diffusés auprès des habitants pour les informer sur les horaires échelonnés et les modalités d'inscription des trois points d'accès.
- En 2019, la Régie a accompagné environ 55 personnes sur les 2 séances de médiation qu'elle propose chaque semaine (les jeudis après-midi et les vendredis matin, pendant 2h30), en concertation avec les autres points numériques.  
Pour ce faire, la Régie dispose d'un poste informatique, qui a été financé par la CAF (achat d'un PC et d'une imprimante scanner, environ 1500€) ; l'accompagnement individuel est proposé par une médiatrice numérique, qui dispose d'un contrat d'Adulte-Relais à la Régie.  
Les habitants bénéficiaires sont souvent orientés par la CAF pour être accompagnés dans leurs démarches, mais certains viennent également par eux-mêmes pour pouvoir bénéficier d'un accompagnement.
- Ces derniers fréquentent parfois déjà la Régie dans le cadre d'autres ateliers conviviaux, et sont orientés de manière informelle vers la médiatrice numérique lorsqu'ils font état de difficultés, mais la Régie

constate aussi que de nouveaux habitants viennent de plus en plus toquer à la porte de la Régie de Quartier pour y trouver de l'aide. Pour ce faire, ils prennent un rendez-vous auprès de la Régie, et sont accueillis par la médiatrice, qui les accompagne de manière individualisée dans leurs démarches.

## UN COUP DE POUCE POUR CEUX QUI EN ONT BESOIN

*« Tout est sous format numérique maintenant, on ne peut pas y échapper ; la moindre démarche sur le quotidien est importante à maîtriser ! »*

**L**a Régie a bien pris conscience de la difficulté de ses salariés dans les démarches d'accès aux droits : certains ne disposent pas d'ordinateurs ou d'une connexion Internet. *« Dès qu'on change d'interface, dès qu'il faut télécharger un document, cela peut devenir compliqué. Pour s'inscrire au permis de conduire, par exemple, c'est très important de pouvoir maîtriser... »*

- Afin d'accompagner les habitants dans leur autonomie, le point d'accueil numérique permet d'apporter un vrai coup de pouce aux habitants, en leur proposant un temps d'apprentissage individualisé, en leur donnant les clés pour faire leurs démarches eux-mêmes, et à ne plus être dépendants. Apprentissage qu'ils peuvent par la suite remobiliser, notamment dans les démarches de recherche d'emploi : *« On s'aperçoit que les gens font très peu de démarches sur Internet. Sur le site de Pôle emploi, il y a beaucoup d'outils qui permettent aux personnes d'être opérationnels sur leur recherche d'emploi. Mais il faut un temps d'accoutumance. Quant à l'illettrisme, c'est aussi un enjeu fort : la maîtrise du numérique se couple avec la nécessité d'une formation en langue française. »*
- En faisant le lien entre l'univers numérique et ses ateliers d'alphabétisation et d'ateliers socio-linguistiques, la Régie constate qu'elle peut agir en faveur de plusieurs leviers pour les habitants qu'elle accompagne, contribuant ainsi à échelle individuelle à œuvrer en faveur de l'inclusion numérique des habitants.



### III • AUTRES ACTIONS D'INCLUSION NUMÉRIQUE AU SEIN DU RÉSEAU

**NOM DE L'ACTION :** INCLUSION NUMÉRIQUE À DOMICILE  
**NOM DE LA RÉGIE :** RÉGIE DE QUARTIER MONTAUBAN SERVICES  
**THÉMATIQUE DE L'ACTION :** ATELIER ET ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE



#### OBJECTIF(S) :

- Développer la connaissance et la pratique du numérique pour favoriser l'inclusion sociale et professionnelle.
- Permettre l'accès aux outils numériques et lutter contre la fracture numérique.
- Accompagner les usagers dans l'accès aux ateliers multimédias tout public afin qu'ils les intègrent en autonomie.
- Développer la médiation numérique et la formation aux usages du numérique.

#### TERRITOIRE(S) DE L'ACTION :

QPV Médiathèque Chambord

#### PUBLIC :

Tout public.

#### PARTENAIRES IMPLIQUÉS :

Mairie, Centre social, Bailleur, partenaires associatifs.

#### ÉQUIPE PROJET :

Directrice, médiatrice, écrivain public, responsable numérique.

#### DÉROULEMENT DE L'ACTION :

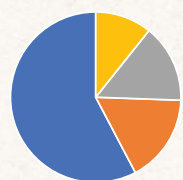
Aller-vers chez les habitants avec une connexion nomade pour répondre aux difficultés urgentes et accompagner des publics très isolés vers les offres de services du territoire. Ateliers d'accompagnements dans les démarches dématérialisées pour les personnes les plus éloignées de l'usage du numérique. Mise en place de parcours individualisés d'apprentissages afin de conduire vers une autonomie.

#### RÉSULTATS :

Réduction du nombre de rupture de droits, augmentation du nombre des participants aux différents ateliers, baisse des réitérations des demandes pour une même personne, rencontres interinstitutionnelles (création d'un comité de pilotage « numérique et accès aux droits » au sein du QPV).

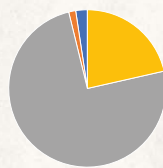
#### PERSPECTIVES ENVISAGÉES :

Favoriser et renforcer la mutualisation des différentes actions. Développer la participation des habitants à la vie du quartier, à la solidarité. Favoriser l'émergence de besoins et de réponses.



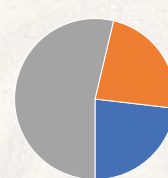
#### PRODUITS

- 58% Grand Montauban
- 11% Auto-Financement
- 15% CAF CPAM
- 17% Labo des Régies



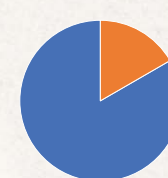
#### CHARGES

- 1% Services extérieurs
- 2% Achats
- 22% Charges de personnel
- 75% Frais de structure



#### PRODUITS

- 54% CD 63
- 23% Mairie
- 23% CAF

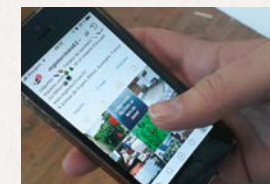


#### CHARGES

- 83% Charges de personnel
- 17% Frais de structure

**NOM DE L'ACTION :** LUTTE CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE  
**NOM DE LA RÉGIE :** RÉGIE DE TERRITOIRE DES DEUX RIVES À BILLOM

**THÉMATIQUE DE L'ACTION :** LE NUMÉRIQUE POUR TOUS



#### OBJECTIF(S) :

Mettre en place différentes actions permettant de répondre aux besoins des habitants face au numérique.

Un libre accès à des postes informatiques, réseau wifi, photocopieur, scan...

Des permanences d'1,5 jours par semaine pour accompagner les habitants dans leurs démarches. Sous la forme de rendez-vous individualisé et en revisitant le métier « d'écrivain public », une salariée de la Régie réalise avec l'habitant des démarches essentiellement liées à l'accès aux droits.

Des ateliers informatiques pour gagner en autonomie. Ces ateliers ont lieu tous les jeudis après-midi et sont animés par des bénévoles.

#### TERRITOIRE(S) DE L'ACTION :

Billom – Siège social de la Régie

#### PUBLIC :

Tout public (habitants, touristes, salariés...).

#### PARTENAIRES IMPLIQUÉS :

CAF, Conseil Département 63, Mairie.

#### ÉQUIPE PROJET :

Bénévoles.

1 salariée pour l'accueil et la mission d'écrivain numérique.

#### FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS :

Espace convivial et « libre d'accès », confidentialité, financement public.

#### DÉROULEMENT DE L'ACTION :

Action en continue toute l'année.

#### MODALITÉS D'ACTION :

Adhérer à la Régie pour la participation aux ateliers informatiques.

Services gratuits.

#### RÉSULTATS :

Lien social, accès aux droits...

#### PERSPECTIVES ENVISAGÉES :

Partenariat avec la Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT) pour la mise en place de module ciblant les seniors : se déplacer grâce à son portable – la santé et le numérique, etc.

Partenariat avec APTIC.



NOM DE L'ACTION :

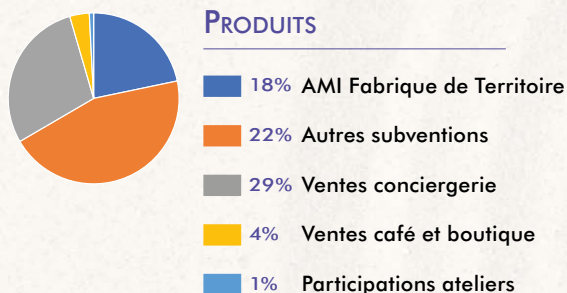
NOM DE LA RÉGIE :

THÉMATIQUE DE L'ACTION :

#### OBJECTIF(S) :

La Régie de Quartier de Grenoble et le Pôle des ressources de Grenoble-Alpes Métropole ont décidé de regrouper leurs compétences pour créer la Machinerie, un tiers-lieu numérique à destination des habitants des quartiers Villeneuve-Village Olympique et des acteurs du développement social local du territoire métropolitain.

La Machinerie propose depuis septembre 2019 un bouquet de services de conciergerie développé par et pour les habitants. Labellisée en novembre 2019, « Fabrique Numérique de Territoire », la Machinerie contribue ainsi à l'attractivité du quartier en le rendant utile à toute l'agglomération via l'ouverture d'un Fablab et d'un lieu ressource des usages citoyens du numérique. La Machinerie accueille également de nombreuses activités autour du réemploi et de la transition écologique, qui s'appuient notamment sur des outils numériques.



LA MACHINERIE  
RÉGIE DE QUARTIER DE VILLENEUVE-VILLAGE  
OLYMPIQUE À GRENOBLE  
FABRIQUE NUMÉRIQUE DE TERRITOIRE

#### TERRITOIRE(S) DE L'ACTION :

Villeneuve-Village Olympique

#### PUBLIC :

Habitants

#### PARTENAIRES IMPLIQUÉS :

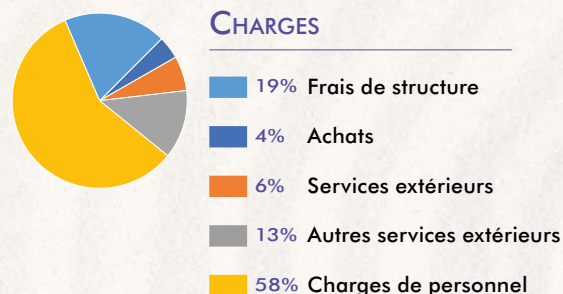
- Hinaura, le hub numérique régional.
- Le Pôle des ressources sur les usages du numérique qui fédère les professionnels du Développement Social Local de Grenoble-Alpes Métropole.

#### ÉQUIPE PROJET :

- Une coordinatrice de projet.
- Deux médiateurs numériques.
- Animateurs café et boutique.
- Concierges.

#### FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS :

- Une articulation avec les parties prenantes définie en amont du projet.
- Une gouvernance qui implique les habitants depuis le début.
- Un soutien financier structurant grâce à l'obtention du label « Fabrique Numérique de Territoire ».



#### DÉROULEMENT DE L'ACTION :

La Machinerie est identifiée sur le territoire comme lieu ressource sur les services et outils à destination des professionnels et usagers. La cheffe de projet veille à organiser les animations et occupations des ateliers et espaces de travail afin de déployer une grande diversité d'initiatives et ancrer ainsi ce positionnement. Ainsi, la Machinerie est une « porte d'entrée » pour les associations de la Villeneuve et du Village Olympique qui peuvent trouver des ressources autour du numérique ainsi qu'un lieu ouvert pour déployer leurs actions et initiatives. En parallèle, le tiers-lieu permet de promouvoir et sensibiliser à l'entrepreneuriat dans les quartiers prioritaires via le dispositif CitésLab.

#### RÉSULTATS :

Le projet a obtenu un soutien financier à hauteur de 250K€ à répartir sur 3 ans (150K€ la première année, 50K€ pour les deux suivantes) qui va lui permettre de financer une partie des travaux, équipement et de salarier l'équipe projet.

#### PERSPECTIVES ENVISAGÉES :

La programmation du tiers-lieu projette une pluralité d'ateliers et formations pour accompagner le développement des usages numériques des habitants et acteurs du territoire. Du fait de la dématérialisation d'un grand nombre de démarches et services publics d'une part, et de la place grandissante du numérique au quotidien d'autre part, il est prévu de proposer des ateliers de formation, notamment dans le cadre de la convention Pass Numérique.

- À partir d'un diagnostic individuel, mise en place d'un parcours individuel, permettant des acquis tels que définis dans le référentiel APTIC autour des axes repérés dans les différents diagnostics.
- L'accès aux usages de base.
- L'accès aux droits.
- L'insertion professionnelle.
- La participation.
- L'éducation aux médias.



## 4 • PERSPECTIVES D'EMPLOI ET ÉVOLUTION DES MÉTIERS

- Pour répondre à la multiplicité des besoins de bénéficiaires aux profils différents, contribuer à l'enrichissement des parcours socio-professionnels et accompagner la formation des salariés et des aidants, les Régies commencent, depuis quelques années, à accueillir de nouveaux métiers au sein de leurs structures. Chargés d'inclusion numérique, médiateurs numériques, animateurs d'espaces numériques, écrivains publics numériques... Ces nouveaux métiers de la médiation et de l'inclusion sociale concourent à la mise en œuvre et à l'animation de la transition numérique sur les territoires.
- Certains emplois, outre ceux de la médiation, sont de plus créés dans les quartiers en faveur de l'insertion socio-professionnelle, par exemple à la Régie de Trélazé, qui a mis en place une plateforme téléphonique permettant aux jeunes en parcours d'insertion de se former aux métiers de la téléphonie, aussi bien dans le champ commercial que social. Dans cette Régie, chaque salarié en insertion dispose d'ailleurs d'un véritable parcours numérique complet, lui permettant de s'acculturer à l'environnement digital, de développer et renforcer ses compétences numériques, tout en apprenant un métier dans le secteur de la téléphonie.

Enfin, aux côtés de l'émergence de ces nouveaux métiers, les missions des chargés d'insertion professionnelle (CIP) sont amenées à évoluer avec la progression du numérique dans la vie quotidienne.

Comment adapter ses pratiques professionnelles à un environnement qui mobilise de plus en plus le digital pour accomplir des démarches ? Comment faire du numérique un outil en faveur de l'insertion sociale et professionnelle ? Comment adapter ses missions d'aidant en se maintenant informé de l'évolution rapide des environnements digitaux, des problématiques de dématérialisation des démarches ? Comment faire du numérique un levier dans les parcours d'insertion ?

Autant de questions qui ne manquent pas d'interroger les pratiques et les usages de ces aidants, et qui laissent entrevoir d'importants besoins en formation.

## CONCLUSION

L'inclusion numérique dans les Régies de Quartier ou de Territoire : un éventail de « possibles » pour couvrir un large spectre d'intervention.

Face aux enjeux de l'accompagnement vers l'accès au numérique sur le territoire français, les Régies peuvent être actrices en faveur du développement d'une offre de médiation numérique structurante au service des habitants des Quartiers prioritaires de la Politique de la Ville.

■ Face aux besoins recrudescents en matière d'accès aux droits et aux équipements, les Régies sont des portes d'entrée non-institutionnelles bénéficiant d'une légitimité locale pour co-construire des réponses techniques et sociales avec et pour les habitants. Elles ont également, en adéquation avec les valeurs socle du projet Régie, la capacité d'explorer un champ de la culture et la citoyenneté numérique avec les habitants : identité numérique, sensibilisation aux risques liés à la cybercriminalité, accompagnement vers les nouvelles formes de démocratie et de participation citoyenne, promotion de l'informatique éco-responsable, solidaire et libre.

■ Car le champ du « numérique » est vaste et multidimensionnel, il couvre un large spectre d'intervention à explorer pour les Régies. Il peut constituer un formidable levier pour les parcours des salariés en insertion, en leur permettant, à partir d'un diagnostic numérique approfondi, de suivre des formations capacitanes adaptées à leur projet professionnel et leurs capacités (numériques) du moment. Le numérique offre en outre la possibilité d'outiller, de faire monter en compétences les chargés d'insertion professionnelle et ainsi de leur faire gagner en efficacité.

■ C'est également un levier pour faciliter la mise en relation avec les entreprises du territoire et renforcer le pouvoir d'agir en incubant des projets innovants portés par les habitants.



■ Explorer le numérique peut aussi être une opportunité pour élargir les modalités de gouvernance partagée, tout en réinventant son fonctionnement à l'heure du web, afin d'élargir l'écosystème aux acteurs de l'inclusion numérique. Mais c'est aussi l'occasion d'investir de nouveaux moyens et outils de communication pour gagner en visibilité et en lisibilité sur les territoires : sites Internet, newsletters, documents de communication... La construction d'outils en faveur du développement des identités numériques des Régies ouvre là encore de nouveaux horizons, y compris comme levier en faveur de la mobilisation citoyenne et du renforcement d'outils pour mieux appréhender les besoins locaux (questionnaires en ligne, sondages, réseaux participatifs numériques...).

■ Le numérique offre ensuite un formidable potentiel de création d'activités et d'emplois pérennes (exemples : médiateur numérique, webmarketing, programmation...), dans une société où le numérique devient omniprésent. Le numérique est en effet une source d'innovation pour les quartiers, comme en témoigne le développement des nouvelles « écoles du web », ou tant d'autres activités qui reposent sur le développement de logiciels, d'applications et de sites Internet. Mais c'est également le cas dans le champ du développement durable au sens large, et notamment dans le cadre des enjeux de réemploi, par exemple avec des processus de reconditionnement D3E dans une Recyclerie de Quartier.

■ Enfin, le numérique peut à la fois permettre de développer de nouvelles modalités et supports d'apprentissage pour tous (e-learning), tout en pouvant être l'objet de formations en tant qu'objet d'étude (culture numérique, utilisation des logiciels...) : la liste des opportunités du numérique est donc particulièrement fournie et diversifiée, et certaines Régies de Quartier ou de Territoire ont fait le pari d'investir ce champ en développant de nouvelles modalités de faire avec les habitants.



## Fiche de poste Chargé(e) d'inclusion numérique

### I. Objectifs généraux

Sous l'autorité de la Directrice, le(a) chargé(e) d'inclusion numérique est chargé(e) du déploiement d'un projet de lutte contre l'exclusion liée à la fracture numérique. Face aux enjeux de l'inclusion numérique et en lien avec les initiatives et les outils déployés au niveau national, le(a) chargé(e) d'inclusion numérique propose et accompagne des projets individuels et/ou collectifs adaptés aux publics et en adéquation avec les objectifs recherchés.

Son intervention reposera principalement sur une initiation à l'utilisation d'outils informatiques (tablettes et smartphones) et à Internet pour favoriser l'insertion sociale et professionnelle des habitants. Elle vise plus globalement à faire progresser la situation sur les QPV du Carcassonnais mais également les pratiques au sein de l'association.

Il(elle) intervient en cohérence et en complémentarité avec les autres institutions du territoire proposant elles-mêmes des actions dans le domaine de l'inclusion numérique.

### II. Modalités d'intervention

- Diagnostic initial et veille informative autour des outils et des enjeux du numérique
- Prise en charge de manière individuelle et/ou collective des habitants
- Réalisation de reporting quantitatif et qualitatif et rédaction des bilans

### III. Qualités requises

- Capacité confirmée à la communication et à la pédagogie (écoute, disponibilité, qualités relationnelles, sens du contact)
- Capacité à travailler en équipe et en partenariat
- Capacité à rendre compte
- Connaissance des publics des quartiers prioritaires
- Rigoureux(euse), organisé(e) et disposant d'un esprit d'analyse et de synthèse

### IV. Compétences et connaissances requises

- Formation supérieure (Bac+2 minimum) dans le domaine du numérique avec une bonne faculté de management de projets et/ou expérience réussie sur un poste similaire
- Techniques de formation et de conception de supports pédagogiques
- Culture du numérique et de ses usages, sensibilité à la problématique d'inclusion numérique
- Maîtrise des thématiques suivantes : médiation numérique, e-démarches, e-administration, plus largement les nouveaux usages numériques
- Parfaite maîtrise des logiciels de bureautique (traitement de texte, tableur, présentation...) et des outils web

### V. Responsabilités

- Prendre les initiatives nécessaires pour réaliser les missions confiées
- Adopter une attitude professionnelle dans le respect du projet associatif et du code déontologique proposés par la Régie de Quartiers et ses partenaires (notamment la confidentialité des données)
- Participer aux différentes réunions d'équipe, des pôles, des partenaires



## VI. Les missions

- 1) **Aider à la mise en place de la stratégie « numérique » de la Régie de Quartiers du Carcassonnais :**
  - Recenser les besoins et les souhaits des salariés et des administrateurs afin de favoriser l'intégration en interne de nouvelles technologies, identifier les thématiques attendues pour les prioriser
  - Identifier les besoins et les souhaits des habitants afin de les accompagner dans leur montée en compétences sur les outils du numérique
  - Identifier les nouvelles technologies et usages du numérique applicables au sein de l'association et organiser leur diffusion (dématérialisation, méthodes de travail, supports de formation...)
  - Mettre en œuvre une stratégie de travail en transversalité entre les équipes de l'association sur la question du numérique
  - Former les différents personnels et bénévoles (les aidants) dans l'acquisition des compétences nécessaires à la mise en œuvre des actions
  - De manière générale, aider à la mise en place d'actions en faveur de la lutte contre l'exclusion numérique des habitants en situation de précarité
- 2) **Prendre en charge de manière individuelle les habitants afin de favoriser l'accès du plus grand nombre aux services et aux innovations du web**
  - Conduire un travail de repérage et de mobilisation des publics éloignés du numérique voire en situation d'exclusion
  - Evaluer le niveau d'exclusion des personnes vis-à-vis de l'usage du numérique
  - Assister les publics dans l'usage des services en ligne essentiels et notamment ceux liés à la recherche d'emploi
  - Aider les personnes à acquérir une compétence sur le fonctionnement du numérique et des services qui l'utilisent
  - Les aider à comprendre et à appliquer les règles de sécurité en ligne
  - Prendre le temps nécessaire à leur appropriation pour leur permettre de gagner en autonomie
  - Orienter les publics vers d'autres dispositifs en fonction de leurs besoins
- 3) **Dans le cadre d'ateliers collectifs, faire découvrir les différents outils informatiques et Internet afin d'accompagner les publics vers l'autonomie dans leurs usages numériques**
  - Analyser les besoins, concevoir et animer les modules de formation et de sensibilisation aux usages du numérique
  - Organiser des ateliers dédiés à l'utilisation des services numériques
  - Adapter les supports et la pédagogie aux participants
  - Lors des ateliers, faciliter l'expression et l'accompagnement des participants
- 4) **Aider à l'élaboration de supports de communication et d'animation des espaces « réseaux sociaux » et Internet de la Régie de Quartiers du Carcassonnais.**
- 5) **Conduire une veille informative permettant d'alimenter et de mettre à jour les outils d'accompagnement dans un souci d'amélioration continue du projet d'inclusion numérique**



## Fiche de poste Intervenant(e) social(e) et professionnel(le)

### I. Modalités d'intervention

- Prise en charge de manière individuelle et/ou collective des habitants
- Réalisation de reporting quantitatif et qualitatif

### II. Qualités et compétences requises

- Capacité confirmée à la communication (écoute, disponibilité, qualités relationnelles, sens du contact...)
- Qualités organisationnelles
- Qualités relationnelles
- Discrétion et confidentialité quant aux informations recueillies auprès des habitants
- Capacité à travailler en équipe et en partenariat
- Bonne maîtrise des outils informatiques (Word, Excel...)
- Bonne maîtrise de la langue française

### III. Responsabilités

- Prendre les initiatives nécessaires pour réaliser les missions confiées
- Adopter une attitude professionnelle dans le respect du projet associatif et du code déontologique proposés par la Régie de Quartiers et ses partenaires
- Participer aux différentes réunions d'équipe, des pôles, des partenaires

### IV. Les missions

- 1) **Lutte contre la précarité énergétique (50% du temps de travail soit 13h par semaine) : sous la responsabilité de la Responsable de projet « précarité énergétique », vos missions se déclinent de la manière suivante :**
  - ✚ **Accueil et sensibilisation en matière de précarité énergétique :**
    - Accueil de proximité afin de conseiller et de proposer une médiation adaptée à la précarité énergétique (aides financières, éco-gestes...).
    - Actions de porte-à-porte sur les questions de sécurité liées à l'usage domestique de l'énergie et de sensibilisation aux éco-gestes.
    - Animation d'ateliers thématiques de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie à destination des publics en priorité.
    - Réalisation de visites à domicile chez les particuliers dans le but de réaliser un diagnostic et des préconisations en matière d'économie d'énergie pour diminuer les consommations.
    - Lien avec les intervenants techniques et sociaux adaptés.



- ✚ **Réalisation d'un service de médiation préventive :**
  - Prendre contact avec les habitants identifiés par les partenaires en situation de difficultés.
  - Conseiller sur la gestion globale du budget et sur la maîtrise des énergies.
  - Trouver des solutions adaptées à leur situation (échelonnement, aides...).
  - Accompagnement social et professionnel.
  - Orienter vers les acteurs sociaux.
- ✚ **Accueil et informations des clientèles vulnérables de La Poste :**
  - Explication du fonctionnement des bureaux de poste et des différents services.
  - Accompagner et former aux formulaires et aux procédures règlementaires.
  - Etre médiateur dans la prévention et la résolution de conflits.
- ✚ **Assurer le suivi d'activité**
  - Utilisation des différents logiciels mis à disposition par les partenaires.
  - Bilans quantitatifs et qualitatifs.
- 2) **Lutte contre l'exclusion numérique en faveur de l'insertion professionnelle des habitants (50% du temps de travail soit 13h par semaine) : sous la responsabilité du (de la) Chargé(e) d'Inclusion numérique, vos missions se déclinent de la manière suivante :**
  - ✚ **Prendre en charge de manière individuelle les habitants afin de favoriser l'accès du plus grand nombre aux services et aux innovations du web :**
    - Conduire un travail de repérage et de mobilisation des publics éloignés du numérique voire en situation d'exclusion.
    - Evaluer le niveau d'exclusion des personnes vis-à-vis de l'usage du numérique.
    - Assister les publics dans l'usage des services en ligne essentiels et notamment ceux liés à la recherche d'emploi.
    - Aider les personnes à acquérir une compétence sur le fonctionnement du numérique et des services qui l'utilisent.
    - Les aider à comprendre et à appliquer les règles de sécurité en ligne
    - Prendre le temps nécessaire à leur appropriation pour leur permettre de gagner en autonomie.
    - Orienter les publics vers d'autres dispositifs en fonction de leurs besoins.
  - ✚ **Dans le cadre d'ateliers collectifs, faire découvrir les différents outils informatiques et Internet afin d'accompagner les publics vers l'autonomie dans leurs usages numériques**
    - Analyser les besoins, concevoir et animer les modules de formation et de sensibilisation aux usages du numérique.
    - Organiser des ateliers dédiés à l'utilisation des services numériques.
    - Adapter les supports et la pédagogie aux participants.
    - Lors des ateliers, faciliter l'expression et l'accompagnement des participants.



## Fiche de poste



### Accompagnateur médiateur numérique

Dans les service Net SOLIDAIRE, à l'image d'une fourmière, l'Organisation est conçue comme un organisme vivant, un écosystème qui mérite d'être vécu en équipe. Pour nous, chacun possède un don et aspire à la liberté. Nous œuvrons pour l'accès aux droits et l'autonomie digitale dans le respect de la personne humaine et des lois de la république.

Nos valeurs clefs résonnent avec partage, probité, équité, laïcité et solidarité.

Nous accompagnons dans l'accès aux droits, avec la distance qui convient, sans jamais nous substituer aux professionnels de l'accompagnement socioprofessionnel. Notre objectif est d'accompagner vers l'autonomie digitale notamment par des actions de formation centrées sur l'action et l'expérience de chacun. Dans un souci d'égalité, de solidarité, les compétences numériques garantissent aujourd'hui un accès aux droits, à l'emploi, à la connaissance, à la vie collective. Nous avons la conviction que la solidarité numérique doit jouer dans notre pays et ainsi faire de l'Internet une chance pour tous !

#### Les missions :

Fort des valeurs partagées et à la croisée des domaines technologiques, pédagogique et de lien social, l'accompagnateur médiateur numérique mène les missions suivantes :

Accompagner collectivement et individuellement vers l'autonomie digitale les personnes en situation d'exclusion ou de précarité numérique.

Accompagner les habitants dans leurs démarches en accès-libre sur Internet.

Organiser et animer les ateliers d'initiation à l'utilisation des outils numériques.

Sensibiliser les publics aux usages responsables du numérique.

Assurer le lien entre la Régie de quartiers DIAGONALES, ses publics, les habitants et les structures associatives et sociales locales.

Participer à l'accueil et à l'information du public, analyser ses demandes et ses besoins.

Participer au soutien logistique de l'espace de travail.

Contribuer à la conception des supports de communication et de valorisation des activités en collaboration avec la chargée de communication.

Plus généralement contribuer à toutes actions de promotion du service et de la Régie de quartiers DIAGONALES auprès des partenaires et de habitants.



**Compétences techniques**

Utiliser la bureautique et les outils de cloud quotidiennement en environnement professionnel (Traitement de texte, tableur et présentation).  
 Maîtriser au moins un outil de messagerie et un web mail.  
 Comprendre les rouages des bases de données.  
 Justifier d'une forte culture numérique (500 points minimum au test PIX).  
 Utiliser ou avoir un intérêt pour les logiciels libres et l'open source.  
 S'engager dans ces accompagnements et dans ses actes pour un numérique responsable.  
 Maîtriser les outils d'impression (2D et/ou 3D) et de scanner.

**Compétences rédactionnelles**

Être en mesure de rédiger des bilan, synthèses et rapports relatif aux accompagnements et ateliers

**Compétence organisationnelles**

Savoir se positionner dans l'environnement professionnel.  
 Maîtriser les rouages de l'organisation d'entreprise et de ses modalités.

**Compétences réglementaires**

Maîtriser les principes généraux du RGPD  
 Maîtriser l'utilisation des dispositifs de sécurité de types Aidant Connect

**Compétences comptables et financières**

Comprendre les mécanismes financiers (Bilan, compte de résultats, facturation, TVA).  
 Respecter des procédures administratives dans un environnement de certification.

**Compétences relationnelles**

Animer des relations partenariales dans un esprit de collaboration et de partage.  
 Pratiquer l'écoute active, la communication non violente.  
 Être patient et empathique dans une posture d'accompagnement et de non jugement.  
 Qualités pédagogiques et de transmission des connaissances.  
 Capacité d'adaptation à des publics variés.  
 Sens de l'initiative, de l'organisation, du travail en équipe et en réseau.

**L'accompagnateur Médiateur Numérique rend compte :** au coordinateur hiérarchiquement et au responsable d'espace de médiation numérique (REMNM) fonctionnellement.

**En cas de besoin :** Il remplace le REMNM dans la gestion courante. Il peut être remplacé par le REMNM ou le Coordinateur.

**Niveau d'étude**

Niveau Bac + 2 souhaitable, bac minimum et formation à la médiation numérique d'au moins 140 heures.



## Fiche de poste



### Responsable d'espace de médiation numérique

**LES MISSIONS :**

Fort des valeurs partagées et à la croisée des domaines technologiques, pédagogique et de lien social, le Responsable d'espace de médiation numérique mène les missions suivantes :

**Concevoir et rédiger un programme d'actions numériques :**

- Participer aux réflexions avec les élus, la coordination et la direction sur les axes de développement numériques de l'espace de médiation numérique.
- Participer à la conception stratégique de son espace de médiation numérique (EMN) en collaboration avec ses collègues, sa hiérarchie.
- Assister à des réunions avec son environnement partenarial et les élus du territoire.
- Rédiger un programme détaillé et les supports de communication afférents.
- Participer à la préparation des budgets par projets.
- Présenter le projet et le soumettre aux arbitrages de la coordination et de la Direction.
- Participer à l'élaboration et la mise en œuvre de projets de médiation numérique en transversalité avec les réseaux de partenaires et prestataires extérieurs.
- Rendre compte de l'activité à la coordination par la réalisation d'une évaluation (rédaction de bilan d'activité, formulation de propositions d'amélioration, suivi des indicateurs et tableau de bord).
- Assurer une veille sur les pratiques et usages en matière de numérique.
- Concevoir, organiser des ateliers d'initiation à l'utilisation des outils numériques.
- Concevoir, organiser des formations numériques citoyennes innovantes.

**Assurer la mise en œuvre du programme défini :**

- Assurer l'animation des intervenants sur l'EMN (Médiateurs numérique, formateurs, bénévoles et volontaires en service civique ...).
- Réaliser l'accueil et l'information des usagers de l'EMN.
- Informer le public sur place ou par téléphone sur les conditions d'inscription et sur l'utilisation de l'EMN.
- Conseiller et orienter les visiteurs dans l'utilisation du matériel et des sites et application utilisés.
- Veiller au respect des règles de fonctionnement et de sécurité, alerter en cas de besoin.
- Animer des rendez-vous, ateliers, des formations d'initiation à l'utilisation des outils numériques.
- Accompagner les utilisateurs dans leurs démarches en accès-libre sur internet, et plus globalement dans l'utilisation des différents appareils (ordinateur, tablette, liseuse, console de jeu, lecteurs musique, DVD, autres équipements).
- Assurer la médiation et la valorisation des ressources numériques, applications, jeux vidéo.



**Participer aux actions de communication et de promotion**

- Participer à la conception et la réalisation des produits ou supports de communication pour promouvoir les animations de l'EMN, en collaboration avec la chargée de communication et le coordinateur.
- Réaliser des messages d'information aux publics via la liste de diffusion.
- Réaliser des messages d'information aux collègues via la liste de diffusion en collaboration avec la chargée de communication.
- Plus généralement assurer toutes actions de promotion du service et de la Régie auprès des partenaires et de habitants.
- Assurer le lien entre la Régie de quartiers DIAGONALES, les habitants, ses publics et les structures associatives et sociales locales.
- Co-Concevoir avec la chargée de communication, le coordinateur, la direction et mettre en œuvre le plan de communication numérique de l'EMN, en lien avec les autres EMN de la régie.
- Administrer le portail web et participer à son évolution.
- Participer à la mise à jour des informations sur le site internet de l'ENM et sur les réseaux sociaux.
- Assurer la mise en ligne des ressources numériques libres sur le site Internet de l'EMN ou de la Régie de quartiers DIAGONALES.

**Accueillir, orienter et conseiller les usagers :**

- Participer à l'accueil et à l'information du public, analyser ses demandes et ses besoins.
- Sensibiliser les publics aux usages responsables du numérique.
- Accompagner collectivement et individuellement les personnes en situation d'exclusion ou de précarité numérique mais aussi acculturation aux pratiques numériques responsables de l'ensemble de la population.
- Accompagner les habitants dans leurs démarches en accès-libre sur Internet.

**Assurer la gestion des postes informatiques de l'EMN :**

- Réaliser la gestion du serveur Proxy et de la consolidation des statistiques d'utilisation des terminaux enregistrés dans le respect du RGPD.
- Assurer la vérification des pièces d'identité pour l'inscription au réseau WIFI de l'EMN.
- Valider les inscriptions et suivre les alertes du proxy, du firewall et des éventuels outils de suivi du trafic dans le respect du RGPD.

**Participer à la gestion administrative courante de l'EMN**

- Participer à la rédaction du bilan des actions, au suivi de l'évaluation des ateliers et des acquis des participants.
- Réceptionner et répondre aux courriers électronique envoyé à EMN.
- Participer à la préparation et au suivi du budget de l'EMN.
- Préparer, transmettre et suivre les commandes de matériels nécessaires.
- Participer aux réunions avec les élus pour établir des bilans ou faire valider des projets.
- Réaliser la mise en place des différents calendriers.
- Participer à la rédaction des documents cadre pour le bon fonctionnement de l'EMN (charte des bénévoles, des usagers, règlement intérieur etc).
- Respecter les procédures qualité internes (Achat, gestion des équipes, paies ...).

**Le REMN rend compte :** au coordinateur hiérarchiquement et fonctionnellement.

**En cas de besoin :** Il remplace de coordinateur dans la gestion courante.  
Il peut être remplacé par le Coordinateur.

**Compétences techniques**

- Utilisateur la bureautique et les outils de cloud quotidiennement en environnement professionnel (Traitement de texte, tableur et présentation).
- Maîtriser parfaitement au moins un outil de messagerie et un web mail.
- Comprendre les rouages des bases de données.
- Justifier d'un forte culture numérique (600 points minimum au test PIX).
- Utiliser ou avoir un intérêt pour les logiciels libres et l'open source.
- S'engager pour un numérique responsable.
- Maîtriser les outils d'impression (2D et 3D) et de scanner.

**Compétences rédactionnelles**

- Être en mesure de rédiger des synthèses, rapports et réponses à appels d'offres.

**Compétence organisationnelles**

- Savoir se positionner dans l'environnement professionnel.
- Maîtriser les rouages de l'organisation d'entreprise et de ses modalités.

**Compétences comptables et financières**

- Comprendre les mécanismes financiers (Bilan, compte de résultats, facturation, TVA).
- Réaliser des budgets et bilan en mode de projet pour validation par le coordinateur.
- Respecter des procédures comptables dans un environnement de certification.

**Compétences relationnelles**

- Animer des relations partenariales dans un esprit de collaboration et de partage.
- Pratiquer l'écoute active, la communication non violente.
- Être patient et empathique dans une posture d'accompagnement et de non jugement.
- Qualités pédagogiques et de transmission des connaissances.
- Capacité d'adaptation à des publics variés.
- Sens de l'initiative, de l'organisation, du travail en équipe et en réseau.

**Niveau d'étude**

Titre professionnel de Responsable d'Espace de Médiation Numérique.





## Charte déontologique Conseiller Médiateur Numérique

Version 1.0 du 11 octobre 2018

### Objet de la Charte

L'objet de la présente Charte est de décliner, en **30 points**, les **spécificités d'un Code Déontologique** qui encadre une **pratique professionnelle de qualité** et précise les **obligations et engagements du Conseiller Médiateur Numérique**, ci après dénommé **le Conseiller** intervenant dans le cadre du réseau Net SOLIDAIRE. Net SOLIDAIRE est le, premier réseau d'inclusion numérique qui se développe par bassin de vie autour de groupes de médiateurs numériques issus des quartiers prioritaires et des territoires ruraux. <https://netsolidaire.org/>

Cette Charte vise à satisfaire les principaux aspects déontologiques suivants qui seront applicables au Conseiller Médiateur Numérique *vis-à-vis des tiers (confrères, partenaires et personnes accompagnées)*:

- *Comportement éthique,*
- *Impartialité, professionnalisme et qualité des missions délivrées aux personnes accompagnées,*
- *Démarche responsable intégrant le respect intellectuel, environnemental et sociétal.*

Le principal but recherché dans cette démarche est celui **d'établir et d'entretenir une relation de confiance entre la personne accompagnée** (ou le donneur d'ordre) **et le Conseiller**. Ce dernier sera amené à l'accompagner, que ce soit dans le cadre du recueil des besoins, de la préconisation et de l'assistance à la mise en œuvre dans le domaine du Numérique, des publics en situation d'exclusion ou de précarité numérique (qu'il s'agisse de personnes physiques ou morales).

Le code déontologique qui suit devra être approuvé par tout Médiateur Numérique (indépendant ou opérant pour le compte d'une entité morale) qui interviendra dans une mission d'accompagnement dans le cadre du réseau Net SOLIDAIRE.

Le Conseiller Indépendant sera le signataire direct de la présente Charte. S'il opère pour le compte d'une entité morale partenaire, c'est cette dernière qui en sera alors la signataire.

### Code Déontologique

Dans l'exercice de sa pratique professionnelle, le **Conseiller Médiateur Numérique** respectera les engagements et obligations dans les domaines suivants :

#### Comportement Éthique

1. Toujours préserver la dignité, l'honorabilité et la réputation de sa profession.
2. Ne jamais porter atteinte à la réputation ou au travail d'autrui, que ce soit intentionnellement ou par négligence.
3. Ne faire concurrence à ses confrères que de manière loyale.
4. Ne reprendre le travail d'un confrère que si cela est expressément demandé par ce dernier ou la personne accompagnée.
5. Face à la demande de poursuivre le travail d'un confrère, se comporter dans le respect d'une conduite professionnelle digne des règles de bienséance vis à vis de son confrère.
6. Respecter les lois, réglementations, règles techniques, normes ainsi que le présent code propres à sa profession ou spécialité.

#### Compétences

7. Maintenir sa connaissance et sa compétence à un niveau en rapport avec l'évolution du développement de la technologie, de la législation et des pratiques partenariales.
8. Appliquer compétence, attention et diligence requises dans les services rendus à la personne accompagnée.

#### Transparence dans les Missions

9. N'accepter que les missions pour lesquelles il estime avoir la connaissance, la compétence et l'organisation nécessaires, étant entendu qu'il peut faire appel à des collaborations externes.
10. N'accepter aucune rémunération qui pourrait entacher l'indépendance du jugement.
11. Agir en toutes circonstances dans l'intérêt légitime de la personne accompagnée, fournir et accomplir les missions professionnelles avec transparence, intégrité et loyauté.
12. Être impartial lors de la délivrance d'un avis professionnel ou d'une décision.
13. Informer la personne accompagnée de tout conflit d'intérêt qui pourrait survenir dans l'accomplissement de sa mission et entacher son impartialité professionnelle.
14. Formaliser son engagement auprès de la personne accompagnée par un accord explicite détaillant clairement la prestation (périmètre, durée, délais, livrables, exclusions, limitations) et de l'engagement financier associé.
15. Assurer le respect de la stricte confidentialité avec la personne accompagnée dans les missions qu'il est amené à délivrer.

#### Conduite de Mission

16. Accueillir toute personne sans discrimination.
17. Proposer un accompagnement adapté et rassurant à la personne accompagnée tout en lui précisant son droit à la renonciation.
18. Accompagner la mise en action de la personne dans le respect de sa dignité, sans jugement, tout en respectant son intimité.
19. Respecter une confidentialité forte notamment en ne conservant pas de données sensibles (mots de passe, informations de santé, politiques, religieuses).
20. Apporter une information claire et adaptée permettant à la personne accompagnée de prendre des décisions éclairées.
21. Laisser la personne s'exprimer et valider ses actions numériques tout en l'informant des conséquences dans la vie réelle.
22. Adhérer à une démarche qualité dans la conduite de mission.
23. Mettre en place les moyens humains, techniques et logistiques nécessaires au respect des objectifs de la mission.
24. Veiller à l'implication suffisante la personne accompagnée dans le projet concerné notamment dans le cadre de leur identité numérique (non-conservation des mots de passe) et face à leur responsabilité de citoyen dans le démarche administrative en ligne.
25. Disposer d'une méthode de suivi de projet et formaliser la fin de la mission par une notification.
26. Respecter l'échéancier des règlements, rédigé en transparence avec la personne accompagnée.
27. En cas d'incapacité, s'engager à fournir à la personne accompagnée une solution de continuation de la mission.
28. Évaluer régulièrement la satisfaction la personne accompagnée et appliquer des mesures correctives si nécessaire.

#### Démarche Responsable

29. Préciser explicitement les aspects relatifs à la détention, la protection, l'exploitation et la cession des droits de propriété intellectuelle liés aux contenus et livrables de la mission concernée.
30. Rechercher, autant que possible, des solutions qui sont en accord avec les principes d'un développement durable et socialement responsable.





## Net SOLIDAIRE CHARTRE DES BENEVOLES

### Préambule

Net SOLIDAIRE est un réseau de solidarité numérique porté par la régie de quartier DIAGONALES. Ce réseau va progressivement prendre son autonomie et devenir une association à but non lucratif, venant en aide au public en difficulté vis-à-vis du numérique et plus particulièrement dans l'accès à leurs droits.

Le/la **bénévole** est une personne physique qui s'engage de son propre gré à contribuer aux missions de Net SOLIDAIRE. Les activités du/de la bénévole sont à but non lucratif et sont propices à son épanouissement.

Les **activités de bénévolat** sont entreprises par des bénévoles dans le cadre de la stratégie d'acculturation digitale des publics en difficulté avec le numérique et dans le respect des valeurs de DIAGONALES et de la future association. L'activité s'effectue sans but lucratif et ne remplace pas un travail rémunéré. Elle se fait avec l'appui des médiateurs numériques professionnels de Net SOLIDAIRE.

Le/la bénévole s'engage à respecter les **valeurs de Net SOLIDAIRE** suivantes :

- Pour nous, à l'image d'une fourmillière, l'organisation est un organisme vivant, un écosystème qui mérite d'être vécu en équipe ;
- Pour nous, chacun possède un don et aspire à la liberté ;
- Pour nous, nos valeurs clefs résonnent avec partage, probité, équité et solidarité ;
- Nous œuvrons pour l'accès aux droits et l'autonomie digitale dans le respect de la personne humaine et des lois de la république notamment celles liées à la laïcité ;
- Nous avons la conviction que la solidarité numérique doit jouer dans notre pays et ainsi faire de l'Internet une chance pour tous.

### Droits et engagements du bénévole

Tous les bénévoles seront informés de leurs droits et de leurs responsabilités, notamment par la lecture et la signature de cette charte.

Tout bénévole a droit à une assurance responsabilité civile, garantie par l'adhésion à l'association.

Tout bénévole a le droit de :

- concilier son activité bénévole avec sa vie privée et sa vie professionnelle, et il peut donc se permettre une certaine flexibilité pendant son activité bénévole. Tout bénévole a également le droit de refuser des tâches qui iraient à l'encontre de ses convictions (dans le cadre de ses activités de bénévolat). Il s'engage autant que possible à informer l'équipe de ses disponibilités et surtout de ses absences pour une bonne organisation de chacun.
- être remboursé pour les dépenses encourues dans le cadre de son activité de bénévolat, en respectant les différents niveaux de remboursement liés à la diversité des activités bénévoles. Ces remboursements seront exempts de toute imposition fiscale. Ils interviendront sur validation préalable du coordinateur du projet.
- participer aux prises de décisions relatives à l'activité bénévole au niveau le plus approprié. Il aura également accès aux processus décisionnels démocratiques de l'organisation.
- voir les aptitudes et les compétences acquises dans le cadre de ses activités bénévolat reconnues par des structures et institutions d'éducation formelles et professionnelles.

### Principes de réalisation des missions de bénévole

Dans le cadre de ses missions, le Bénévole s'engage à :

- Accueillir toute personne sans discrimination avec une attitude de bienveillance et de franchise vis-à-vis du public.
- Proposer des informations et des animations adaptées et rassurantes à la personne accueillie tout en lui précisant son droit à la renonciation.
- Inscrire ses actions dans le respect de la dignité des personnes accueillies, sans jugement.
- Ne pas collecter des informations sensibles (mots de passe et identifiants, information de santé, politiques ou religieuses).
- Apporter une information claire et adaptée permettant à la personne accueillie de prendre des décisions éclairées notamment en échangeant avec les volontaires et en prenant conseil auprès des médiateurs numériques présents.
- Laisser la personne s'exprimer et valider ses actions numériques tout en l'informant des conséquences dans la vie réelle.
- Orienter vers un médiateur numérique, toute personne exprimant le souhait d'être accompagnée individuellement vers l'autonomie digitale ou n'étant pas en mesure d'agir seule dans le cadre de ses démarches.

D'une manière générale, l'emploi nécessaire des moyens techniques et pédagogiques pour tendre vers l'autonomie digitale se fera avec le souci de **ne pas se substituer au libre arbitre et à la responsabilité du public** accueilli.

Le soutien de la personne par un bénévole doit se faire **en tenant compte du rôle et des domaines d'interventions des autres acteurs de la médiation numérique**, à savoir les Opérateurs de dématérialisation eux-mêmes, les Médiateurs numériques, les Services civiques, les Conseillers socio-professionnels, les personnels en situation d'accueil, les proches du public (famille, voisins, amis).

Trois typologies de publics sont accueillies et/ou accompagnées par Net SOLIDAIRE :

- **Personnes en exclusion numérique**, c'est-à-dire n'ayant pas de connexion ; pas ou peu de connaissance en informatique et ayant des difficultés à apprendre en groupe. Ces dernières sont accueillies, renseignées par les volontaires ou les bénévoles puis orientées vers les Médiateurs numériques.
- **Personnes en précarité numérique**, sont connectées mais manquent de connaissances globales et ont besoin de montée en compétence. Si elles sont en capacité de suivre des ateliers collectifs, elles sont prise en charge par les Bénévoles et les Volontaires en Service civiques avec l'appui des médiateurs numériques. Dans le cas contraire, elles sont orientées vers les médiateurs numériques.
- **Personnes quasi autonomes**, c'est-à-dire ayant des compétences numériques mais ne réalisant pas leurs démarches en ligne (peur, crainte, appréhension, manque de confiance...), elles doivent être prises en charge par l'ensemble de l'écosystème, soit par un médiateur pour un accompagnement ponctuel dans une démarche soit par les volontaires et les bénévoles dans le cadre d'une information rassurante voire d'un atelier adapté.

Les bénévoles qui acceptent d'apporter un soutien au public **sont considérés comme des partenaires précieux** de l'équipe professionnelle de la médiation numérique ; ils veilleront à ce que leurs actions soient complémentaires. Les bénévoles seront soutenus techniquement et pédagogiquement tout au long de leur action.



Les équipes de bénévoles auront à cœur de **contribuer à l'enrichissement des pratiques de médiation numérique** ainsi qu'à la diffusion des principes énoncés dans la présente charte. Les bénévoles adhérents à la charte :

- partageront régulièrement sur leurs pratiques et les situations rencontrées,
- porteront les valeurs et principes de Net SOLIDAIRE (cf Charte Déontologie des Conseillers Médiateurs Numérique),
- contribueront à l'adhésion de nouveaux participants à cette action.

#### **Responsabilités du/de la bénévole**

---

Tout bénévole doit :

- respecter les lois en vigueur notamment celles relatives à la laïcité durant la durée de son action bénévole.
- respecter les engagements pris auprès de Net SOLIDAIRE, en terme d'intégrité, de mission et de valeurs promues par Net SOLIDAIRE.
- respecter la confidentialité des informations de l'organisation, en particulier par rapport aux affaires légales et aux données personnelles des membres, du personnel et des bénéficiaires des activités bénévoles. Il ne devra en aucun cas réutiliser pour son compte ou celui d'un tiers les contenus pédagogiques qu'il aura utilisé chez Net SOLIDAIRE.

Tout bénévole a la responsabilité de participer aux formations proposées qui lui sont appropriées et ont trait aux aptitudes requises pour entreprendre les tâches convenues. Les formations seront gratuites pour le/la bénévole.

#### **En cas de désaccord**

---

En cas de désaccord entre le bénévole et Net SOLIDAIRE, une médiation sera menée par le coordinateur du projet. En cas de poursuite du désaccord, le Bénévole ne sera plus engagé et rendra tous les éléments lui ayant été confié avant que quitter l'association.

#### **Engagements de l'association**

---

L'association s'engage à :

- développer une politique de bénévolat qui respecte les droits des bénévoles et l'équité de ces derniers au regard de leur engagement.
- contracter une assurance responsabilité civile couvrant ses activités.
- assurer aux bénévoles le droit de participer aux processus décisionnels concernant l'activité bénévole au niveau le plus approprié.
- veiller à ce que les bénévoles s'approprient le projet grâce à la codécision dans la mise en place du processus et au droit de participer aux processus démocratiques liés au projet.
- veiller à ce que les bénévoles jouissent de l'autonomie nécessaire pour développer leurs propres initiatives aussi longtemps qu'elles contribuent à la cause de l'organisation.
- respecter la vie privée des bénévoles, tant du point de vue personnel que professionnel, et à protéger leurs données.

#### **Définition de la mission**

---

La ou les missions sont définies conjointement par Net SOLIDAIRE et le/la bénévole ci dessous :

- **Mener des actions d'accueil, d'information à destination des personnes en difficulté avec le numérique et en coordination avec les volontaires en service civique de Net SOLIDAIRE.**
- **Conduire des actions de communication en coordination avec les conseillers médiateurs numériques.**
- **Animer des ateliers d'acculturation digitale à destination des personnes en difficulté avec le numérique et en coordination avec les conseillers médiateurs numériques.**
- **Autres missions :**

Mention "lu et approuvé", suivie de la signature :

- Du bénévole, Madame / Monsieur (rayer la mention inutile)

Signature \_\_\_\_\_

Représentant de Net SOLIDAIRE :

## RÉGIES DE QUARTIER • RÉGIES DE TERRITOIRE

Les Régies de Quartier sont constituées des habitants, des élus et des bailleurs sociaux. Ces trois acteurs forment le triptyque fondateur des Régies. De nombreux partenaires socio-économiques du territoire (PLIE, Entreprises, Mission Locale, artisans...) participent également à la gouvernance. Ensemble, ils interviennent sur la gestion de leur territoire.

À l'échelle nationale, sur les 131 Régies de Quartier et Régies de Territoire :

- 92 % interviennent dans un Quartier de la Politique de la Ville.
- 320 quartiers couverts représentant plus de 3 millions d'habitants.
- 2 500 bénévoles mobilisés dans la vie de l'association Régie.
- Plus de 9 000 salariés chaque année représentant plus de 5 000 ETP.
- 93% des Régies conventionnées sur le champ de l'Insertion par l'activité économique (IAE).
- Plus de 700 Emplois d'Avenir créés depuis le lancement du dispositif.

Créé en 1988, le Comité National de Liaison des Régies de Quartier est un réseau d'acteurs regroupant les 131 associations labellisées « Régie de Quartier » ou « Régie de Territoire » sur l'ensemble du territoire national.

Son organisation démocratique et déconcentrée lui permet d'assurer une triple mission d'animation, de représentation et de développement.

Son projet – démultiplier et conforter la dynamique de citoyenneté active orchestrée par les Régies sur les territoires – en fait un acteur atypique entre Insertion par l'activité économique, Éducation populaire et acteur de l'Économie solidaire.

Le CNLRQ se définit comme un dispositif partenarial et territorialisé de lutte contre les exclusions.



144 boulevard de la Villette • 75019 Paris

T 01 48 05 67 58 • [accueil@cnlrq.org](mailto:accueil@cnlrq.org) • [www.regiedequartier.org](http://www.regiedequartier.org)

ISBN 979-10-90760-21-9 • Impression SPRINT – Gennevilliers • Conception graphique © S. Cardon – CNLRQ



Ce projet est cofinancé par le Fonds social européen dans le cadre du programme opérationnel national « Emploi et Inclusion » 2014-2020