



STRATEGIE NATIONALE POUR UN NUMERIQUE INCLUSIF

ATELIER DE TRAVAIL COLLABORATIF ORGANISE PAR LE PLIE ET LA MEFP DU PAYS DE BREST

JEUDI 1^{er} MARS 2018

THEMATIQUES ABORDEES :

1. Atteindre et orienter les publics cibles
2. Structurer l'offre de médiation et de formation, visant à qualifier et organiser l'offre de formation dans les territoires

Animateurs :

Stéphane MONTREER – Responsable de projets – PLIE DU PAYS DE BREST

Fanny LEGRAND GODARD – Cheffe de projet DIGITAL TPE – MEFP DU PAYS DE BREST

13 partenaires mobilisés :

DIRECCTE UD29

Brest Métropole – Espace Orientation métiers pôle numérique de la médiathèque des Capucins

Mission Locale du Pays de Brest

Conseil Départemental du Finistère

Initiatives Formation – Centre de formation

En route pour l'emploi-Centrale et Plateforme de mobilité

AFPA - Centre de formation

ICEO -Sato Relais - action de mobilisation vers l'emploi dans les quartiers politique de la ville

AGEHB – Chantier d'insertion

SATO Relais - Chantier d'insertion

Maison des Services au Public Pleyben – Châteaulin – Porzay

ISEN- Grande école du Numérique Code.bzh

Centre Social Bellevue



Tous les publics sont concernés et impactés par les évolutions numériques à différents niveaux. Tous n'en ont pas les mêmes besoins et usages.

La MEFP du Pays de Brest rappelle l'étude Numérique Tout Public menée sur le territoire en 2015/2016 sur des publics demandeurs d'emploi et des entreprises.

<http://mefpbrest.fr/Medias/Fichier/Rapport%20Action%20NTP.pdf>

A noter : Lors de l'atelier les thématiques se sont rapidement rejointes et les participants ont traité les deux sujets conjointement. Nous avons toutefois essayé de distinguer les deux sujets dans cette synthèse.

I - Identification des publics cibles ayant un besoin d'accompagnement / médiation numérique :

- **Publics demandeurs d'emploi / éloignés de l'emploi :**

Bénéficiaires du RSA ; Populations de migrants ; Jeunes de -26 ans en recherche d'emploi ; Séniors (+ 50) en recherche emploi ; Travailleurs RQTH en recherche d'emploi ; Gens du voyage ; Bénéficiaires AAH

- **Publics actifs nécessitant un accompagnement numérique pour une montée en compétences qui favorisera leur maintien en emploi (GPTEC) :**

Les publics actifs peuvent être classés par tranche d'âge ou en fonction de leur niveau de formation.

- **Publics retraités :**

Séniors retraités (65/75) ; Séniors retraités +75

Pour toutes ces catégories, on peut ajouter un classement :

- En **fonction du territoire** sur lequel les publics cibles se trouvent : rural « équipé » ; rural « zones blanches » et villes. La question de l'accessibilité à Internet reste un point fondamental dans l'inclusion numérique. Quid du rôle social des opérateurs et des fournisseurs d'accès à Internet ?
- En **fonction de leur équipement** : Pas équipés / équipés pour un usage ludique / équipés pour un usage ludique et professionnel

Lieux permettant de rencontrer les publics pour un accès à la médiation numérique :

Sur le territoire du Pays de Brest, les lieux et les structures identifiés permettant de rencontrer des publics en difficultés dans la maîtrise du numérique sont les suivants (liste non exhaustive):

Chantiers d'insertion ; Associations de consommateurs ; Centres de formation ; CIDFF ; Centres sociaux ; Maisons pour Tous ; Mairie ; CCAS ; CDAS ; Bibliothèques/Médiathèques ; Associations sportives ; Associations caritatives (type resto du cœur, Emmaüs...); PIMMS ; Mission Locale ; ABAAFE ; CADA ; PLIE ; Pôle Emploi ; Maisons de l'emploi ; BIJ (Bureau d'Information Jeunesse) ; Points PAPI ; Maisons des Services au Public ; EPHAD

Nous faisons le constat qu'un grand nombre de ces lieux se trouvent en milieu urbain

Beaucoup de structures proposent déjà des points d'accès numériques, une offre de médiation ou de formation. On constate une difficulté pour mobiliser les publics les plus éloignés du numérique. Sont



souvent présentes, des personnes qui ont déjà un intérêt pour le numérique et qui se rendent facilement dans ces points d'accueil.

⇒ **Inverser le parcours pour aller vers les publics et pas uniquement les faire venir.**

Par ailleurs, il nous semble important de **dissocier le besoin d'accès aux équipements et l'accès à la formation ou à l'assistance d'un médiateur.**

II – Structurer l'offre de médiation et de formation

La question a été abordée par le groupe sous l'angle de « Comment mieux atteindre les publics cibles ? »

⇒ Décloisonner les points d'accès à la médiation numérique et **réfléchir en termes de besoins plutôt que de catégorie de publics.**

Le fait de « ne pas savoir » est stigmatisant et n'incite pas forcément à demander de l'aide dans les structures citées et dans lesquelles les publics cibles se rendent généralement pour autre chose que des problématiques liées au numérique.

Plusieurs propositions :

1. Un lieu unique dédié au numérique :

Créer un lieu unique et mobile (« Numéribus »), facilement accessible, sans condition d'accès, itinérant pour faire venir la médiation numérique jusqu'aux publics, notamment dans les territoires ruraux

2. Un label / une marque nationale :

Créer un label national pour que dans tous les points d'accès identifiés précédemment (liste non exhaustive) tous les publics puissent avoir accès à une même offre de médiation.

3. Utiliser aussi des « **tiers lieux** » pour faire venir plus facilement les gens et amener vers la formation sans stigmatiser

4. Utiliser le partage de compétences et l'esprit « collaboratif »

5. Demander aux **fournisseurs d'accès internet** de proposer une offre de médiation/formation initiale au numérique avec la Box : un « pack numérique » matériel+formation. Si cette offre existe chez certains opérateurs, elle n'est vraisemblablement pas suffisamment visible.

6. Les gardiens d'immeubles peuvent être des **personnes ressources** au plus proche des publics, pour peu qu'ils soient formés et volontaires dans cette démarche.

Dans tous les cas, il nous semble important de **structurer l'offre de formation et de médiation en fonction des centres d'intérêts et des besoins** plus qu'en en fonction du statut pour que les publics cibles puissent se faire accompagner sur tous les sujets :

- **Administratif (démarches en ligne)**
- **Recherche d'emploi**



- **Bases de bureautique (utilisation basique de l'ordinateur et de la messagerie)**
- **Loisirs**
- **Professionnels (montée en compétence)**

NB : le besoin de lien et d'accompagnement humain reste primordial, il ne s'agit pas uniquement d'avoir accès à du matériel informatique.

L'usage de l'outil numérique ne doit pas être uniquement associé à l'ordinateur. Utiliser d'autres outils / objets connectés peut permettre d'intéresser et de toucher d'autres publics (notamment les jeunes qui utilisent plus facilement leur smartphone que l'ordinateur)

Concernant l'offre de formation / médiation en tant que telle, nous faisons le constat que les formations au numérique sont souvent trop lourdes, pas assez progressives.

Réflexion sur la création d'un **parcours numérique tout au long de la vie** : l'actualisation des savoirs faire et des compétences numériques devient un besoin permanent. La situation n'est jamais stable. On peut être en emploi, à la recherche d'un emploi, en formation, suivre des études...les besoins évoluent au cours du temps. D'où la nécessité de pouvoir construire un parcours numérique pour accompagner ces évolutions.

⇒ **Un socle commun + validation perpétuelle**

Créer une culture numérique et mieux articuler l'utilisation de l'outil aux démarches => les publics jeunes utilisent le numérique pour le rôle social et ludique mais ne l'associent pas forcément à leur vie professionnelle (recherche d'emploi) ou aux démarches administratives.

Pour conclure, le groupe souhaite souligner que le numérique est inclusif à partir du moment où on peut avoir accès à des solutions adaptées tout au long de sa vie. Pour toucher un plus grand nombre, la multiplication des dispositifs et lieux d'accès ne suffit pas, il est nécessaire d'aller à la rencontre des publics sur tous les territoires. La clé d'entrée par centres d'intérêt nous semble plus pertinente qu'un simple apprentissage « technique ».