



ETUDE PRÉALABLE À L'ÉLABORATION D'UNE STRATÉGIE "INCLUSION NUMÉRIQUE"

—

Note méthodologique en réponse à la
consultation de la communauté de
communes du Pays de l'Arbresle

CONTACT - Mathilde DUPRE

mathilde.dupre@agate-territoires.fr

SOMMAIRE

INTRODUCTION

› **NOTRE COMPRÉHENSION DES BESOINS** P. 3

Notre proposition

› **QUI SOMMES NOUS ?** P. 5

› **GOVERNANCE ET PILOTAGE DE LA MISSION** P. 6

› **PHASAGE DE LA MISSION** P.10

Notre démarche

› **PHASE 1 - RÉALISATION D'UN ÉTAT DES LIEUX CONSOLIDÉ** P. 13

› **PHASE 2 - BENCHMARK** P. 19

› **PHASE 3 - PRÉCONISATIONS ET PISTES D' ACTIONS PRÉCISES POUR L'ÉLABORATION D'UNE STRATÉGIE D'INCLUSION NUMÉRIQUE** P. 21

› **LES OUTILS DE LA MISSION** P. 25

› **L'ÉQUIPE HINAURA** P. 26

INTRODUCTION

› NOTRE COMPRÉHENSION DES BESOINS

Aujourd'hui au sein de la communauté de communes, **une partie de la population est en difficulté avec les usages numériques et sollicite certains professionnels du territoire**, pour une aide ou un accompagnement numérique. Ces professionnels sont, dans l'ensemble, peu formés pour accompagner ces demandes. Celles-ci remettent en cause/bousculent le cadre de leurs missions (public cible ou cadre d'action). Dans le même temps, les lieux de soutien proposant des actions de médiation numérique offrent un maillage insuffisant pour permettre la réorientation des publics. Ainsi, les professionnels se sentent souvent démunis pour apporter des réponses adaptées aux demandes reçues.

=> Cela nous amène à se questionner sur comment chaque citoyen peut trouver une réponse ou un accompagnement lorsqu'il est en difficulté avec l'outil numérique, ou qu'il souhaite monter en compétences sur ce sujet.

Le constat est fait par la communauté de communes que peu de structures de médiation numérique sont présentes sur le territoire du Pays de l'Arbresle.

La réalisation d'un état des lieux permettra de pouvoir apporter un regard plus précis sur les dispositifs présents de médiation numérique sur le territoire, et les actions proposées. Mais également d'éclairer sur les enjeux, le contenu et la fréquence de ces difficultés rencontrées par les professionnels et de pouvoir ainsi qualifier les différentes demandes du territoire, tant au niveau des citoyens que des professionnels.

Ce diagnostic partagé permettra :

- > d'identifier les manques et les solutions pouvant être proposées,
- > d'organiser les différentes sollicitations et construire des parcours usagers avec une répartition des tâches et des rôles entre les différents acteurs du territoire,
- > d'élaborer de nouvelles actions pouvant constituer les axes forts d'une stratégie locale d'inclusion numérique.

Cette étude s'inscrit dans la continuité des rencontres partenariales déjà présentes sur le territoire.

Les méthodes d'animation participatives intégrant des acteurs ressources du territoire constitueront un élément clé pour l'élaboration d'un état des lieux partagé, réalisé par les acteurs, et pour le territoire.

Lors des années précédentes, la communauté de communes s'est dotée, entre autres, d'un poste de développeur social en charge d'un diagnostic de l'action sociale. Cette présente étude viendra aider à consolider les activités déjà engagées par la communauté de communes sur ces sujets, et notamment l'inclusion numérique.

L'enjeu de cette démarche repose donc sur la co-construction d'un état des lieux. Il constituera un socle commun qui permettra d'élaborer les axes structurants d'une stratégie d'inclusion numérique. Ces axes seront partagés par l'ensemble des parties prenantes.



PARTIE 1 > NOTRE PROPOSITION

> *QUI SOMMES-NOUS ?*

> *GOUVERNANCE ET PILOTAGE DE LA MISSION*

> *PHASAGE DE LA MISSION*

PARTIE 1 – NOTRE PROPOSITION

> QUI SOMMES-NOUS ?

NOTRE REPONSE S'INSCRIT DANS LE CONSORTIUM HINAURA – HUB POUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE EN AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Ce [groupement d'acteurs](#), porté par l'Agence Alpine des Territoires est une réponse à un appel à projet de la Banque des Territoires et de l'Agence du numérique de l'Etat qui vise à déployer des solutions d'inclusion numérique dans les territoires.

Notre consortium conçoit et développe deux offres complémentaires d'accompagnement :

1. Des formations pour les professionnels au contact du public en difficulté avec le numérique (travailleurs sociaux, agents d'accueil des collectivités, Maisons France Services, médiateurs numériques). Mixant à la fois temps présentiels et sur une plateforme en ligne. Ces formations sont co-conçues avec les acteurs locaux et déployées par des formatrices et formateurs du territoire.



Hub pour l'Inclusion Numérique en Auvergne-Rhône-Alpes

2. De l'ingénierie au service des collectivités : stratégies numériques, plans d'inclusion numérique, schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services au public, **Hinaura dispose de compétences et d'outils** (méthodes d'intelligence collective, cartographies, outils numériques collaboratifs éthiques) complémentaires pour aider les collectivités à se saisir des enjeux de l'inclusion numérique et accompagner leur transition numérique sur les territoires.

PARTIE 1 – NOTRE PROPOSITION

> GOUVERNANCE ET PILOTAGE DE LA MISSION

Notre proposition s'articule autour de 3 axes :

- **une gouvernance territoriale**
- **des apports méthodologiques et des outils collaboratifs**
- **un phasage qui accompagne maturation et structuration**

> UNE GOUVERNANCE TERRITORIALE

La gouvernance de cette démarche sera partagée entre l'instance de pilotage et l'équipe projet HINAURA.

2 INSTANCES

seront activées et mobilisées, dans le cadre de cette démarche

Les instances de la démarche :

- L'instance de pilotage (accompagnée par l'équipe projet HINAURA)
- Le comité des acteurs

> INSTANCE DE PILOTAGE...

L'instance de pilotage regroupera le vice-président en charge des solidarités et la chargée de mission développement sociale. Cette instance pilotera la démarche dans sa globalité, en assurant la mobilisation de l'ensemble des acteurs concernés : les communes et leurs services, ainsi que les acteurs du territoire.

> ... ACCOMPAGNÉE PAR L'ÉQUIPE PROJET HINAURA

L'équipe projet sera constituée de deux personnes :

- **Mathilde DUPRE**, cheffe de projet, interlocutrice unique avec la communauté de communes
- **Stéphanie LUCIEN-BRUN**, membre HINAURA, consultante et animatrice de réseaux territoriaux

Afin d'assurer un pilotage et une animation coordonnés, nous organiserons - dès les premiers pas de la mission - un temps d'échange entre l'instance de pilotage et l'équipe projet HINAURA. Cette rencontre permettra de réaliser une **analyse préalable de la situation locale**. En effet, nous souhaitons nous approprier les réalités du territoire en matière d'inclusion numérique ; nous permettant d'émettre les premières hypothèses sur une stratégie d'inclusion numérique sur le territoire, que nous viendrons confirmer ou infirmer lors de la réalisation de l'état des lieux (phase n°1) et de l'élaboration de préconisations et pistes d'actions (phase n°3).

Des temps réguliers seront ensuite prévus entre l'instance de pilotage et l'équipe projet HINAURA assurant ainsi le bon déroulé de la mission. Nous assurerons des retours réguliers afin que les pilotes du projet puissent s'approprier réellement la démarche et participer activement à la création des orientations et des propositions.

PARTIE 1 – NOTRE PROPOSITION

> GOUVERNANCE ET PILOTAGE DE LA MISSION

Comprendre les réalités des différents territoires qui composent la communauté de communes (les ressources, les acteurs, les enjeux...) afin de dégager une connaissance fine du territoire permettant de réaliser un état des lieux le plus proche des réalités de terrain.

> LE COMITÉ DES ACTEURS

Un comité des acteurs sera mis en place dès le début de la mission, permettant de rendre visible cette dernière, de donner la possibilité de s'impliquer dans la démarche et de participer à sa construction commune. Ce comité des acteurs s'inscrit dans la continuité des rencontres partenariales déjà existantes sur la communauté de communes, et pourra être élargi avec des acteurs clés n'y participant pas.

Seront conviés à ce groupe de travail l'ensemble des communes et leurs services (CCAS, médiathèques...) ainsi que les accompagnants des publics au quotidien sur les questions d'emploi, d'insertion, du logement, de la santé ou encore de l'éducation.

Nous travaillerons en lien étroit avec la chargée de développement social ainsi que le vice-président en charge des solidarités pour établir une liste précise des différentes personnes à convier pour la mise en place du comité des acteurs, qui pourra se transformer en comité de préfiguration de la stratégie d'inclusion numérique par la suite.

Chaque comité d'acteurs sera organisé comme suit :

- **un temps de présentation et réactions** (de la démarche, de l'étude...)
- **un temps de travail collectif adapté** à chaque étape du projet (participation à l'étude, mobilisation, construction des axes forts ...)

PARTIE 1 – NOTRE PROPOSITION

> GOUVERNANCE ET PILOTAGE DE LA MISSION

INSTANCES MISES EN PLACE DANS LE CADRE DE LA DÉMARCHÉ

INSTANCE DE PILOTAGE

- > VP en charge des solidarités
- > Chargée de développement social

EQUIPE PROJET

- > Chef de projet - *Mathilde DUPRE*
- > Membre de l'équipe projet - *Stéphanie LUCIEN-BRUN*
- > Experts mobilisables *infographie, géomatique*

COMITE DES ACTEURS

- > Communes et leurs services
- > Acteurs accompagnants les publics au quotidien



RÔLES ET MISSIONS

Pilote la démarche

- > Garantit la mobilisation de l'ensemble des acteurs concernés et communique sur la démarche
- > Identifie les données collectables et manquantes
- > Prend les décisions sur la mise en oeuvre opérationnelle de la mission
- > Rend des comptes aux parties-prenantes



RÔLES ET MISSIONS

Anime la démarche

- > Propose une méthodologie, une démarche, une modalité d'implication des différents acteurs
- > Outils les acteurs en outils numériques et outils d'animation
- > Formalise les outils d'enquêtes et réaliser le benchmark
- > Anime les temps de concertation, co-construction
- > Réalise des entretiens
- > Propose un cadre d'analyse des données
- > Accompagne l'élaboration des axes d'intervention
- > Produit des livrables communicants
- > Documente le déroulement de la démarche



RÔLES ET MISSIONS

Co-construit l'état des lieux

- > Temps de travail lors de la réunion du comité des acteurs
- > Entretien de certains acteurs avec l'équipe projet
- > Relais des questionnaires citoyens

PARTIE 1 – NOTRE PROPOSITION

> GOUVERNANCE ET PILOTAGE DE LA MISSION

> Des apports méthodologiques permettant participation, co-construction et précision d'analyse

Pour l'animation des temps de travail et de l'implication des habitants, nous nous appuyerons sur des **outils adaptés** à chaque phase, en fonction des objectifs fixés pour la séance (word café, accélérateur de projet, questionnaire en ligne ou papier...).

Les acteurs du territoire travaillant autour des questions de numérique (soit déjà impliqués, soit confrontés à ce dernier) se connaissent déjà en partie ; nous utiliserons donc **des méthodes de travail participatives**, permettant de faciliter la parole et la création collective autour de la thématique du numérique inclusif.

Un lien avec les membres du groupe sera maintenu tout au long du projet notamment avec **la mise en place d'outils collaboratifs** :

- **Une liste de diffusion mail,**
- **un espace de travail collaboratif** (de type Wiki et NexTCloud) permettant d'avoir une plateforme faisant office de « gare centrale du projet », et de travailler de manière collaborative sur des documents partagés.

Nous vous proposons ainsi de pouvoir **tester des outils numériques, en vous accompagnant dans leur utilisation** ; facilitant ainsi une appropriation pour une réutilisation ultérieure. Cela permettra aux acteurs impliqués dans la démarche d'approprier certains outils, d'en tester d'autres. Des bases de travail en commun solides seront alors posées pour la suite de la mise en place de la future stratégie d'inclusion numérique.

Rappelons toutefois que le numérique reste un outil parmi d'autres pour l'animation du territoire, tout comme pour l'accompagnement que nous vous proposons.

L'ensemble des travaux de réunion feront l'objet de comptes-rendus qui seront accessibles et téléchargeables facilement sur l'espace collaboratif.

PARTIE 1 – NOTRE PROPOSITION

> PHASAGE DE LA MISSION

> Un phasage qui accompagne maturation et structuration

Trois temps forts seront organisés sur le territoire :

- **Le comité des acteurs** sera amené à se réunir 2 fois
- **Le séminaire** composé des élus et des responsables des structures partenaires aura lieu en début d'année 2021 – et fera office de restitution officielle.

Ces temps permettront à chacun de s'approprier la démarche et de pouvoir s'impliquer.

> 3 temps forts sur le territoire

COMITE DES ACTEURS

- > Présentation de la démarche
- > Participation à un travail collectif pour l'élaboration de l'état des lieux

COMITE DES ACTEURS

- > Restitution de l'état des lieux
- > Participation à un travail collectif sur les futurs axes de la stratégie d'inclusion numérique

SÉMINAIRE

- (ELUS ET RESPONSABLES DE STRUCTURES PARTENAIRES)
- > Présentation de l'état des lieux consolidé
- > Présentation des axes de la future stratégie d'inclusion numérique



Mois 1

Mois 2

Mois 3



Mois 4

Mois 5



Mois 6

- > Mise en place de l'espace collaboratif
- > Benchmark

- > Entretiens auprès des acteurs clés
- > Questionnaires auprès des citoyens relayés par le comité des acteurs
- > Construction de l'indice de fragilité par l'équipe projet

- > Elaboration des axes de la future stratégie d'inclusion numérique



PARTIE 2 > NOTRE DÉMARCHE

> **PHASE 1** – RÉALISATION D'UN ÉTAT DES LIEUX CONSOLIDÉ

> **PHASE 2** – BENCHMARKING

> **PHASE 3** – PRÉCONISATIONS ET PISTES D' ACTIONS PRÉCISES POUR L'ÉLABORATION D'UNE STRATÉGIE D'INCLUSION NUMÉRIQUE

> LES OUTILS DE LA MISSION

> L'ÉQUIPE HINAURA

PARTIE 2

> PHASE 1 – RÉALISATION D'UN ÉTAT DES LIEUX CONSOLIDÉ

> OBJECTIFS

- Identifier des publics cibles pour la future stratégie locale d'inclusion numérique avec la réalisation d'un diagnostic des usages numériques des habitants via une enquête.
- Produire une cartographie des zones de fragilités numériques sur le territoire du Pays de l'Arbresle
- Réaliser un état des lieux des actions et des acteurs du territoire déjà engagés sur l'inclusion numérique ou confrontés aux changements de pratiques dues au numérique
- Mobiliser les acteurs du territoire autour de l'inclusion numérique

> METHODOLOGIE

Nous établirons deux démarches en parallèle afin de réaliser un état des lieux consolidé sur le territoire du Pays de l'Arbresle :

- d'un côté, nous établirons **un état des lieux de l'existant** en allant au plus proche des territoires récolter de la donnée via des enquêtes, entretiens, travail collectif du comité des acteurs.
- de l'autre côté, nous partirons de données existantes et disponibles (INSEE, CAF, Base de services au public, CREDOC...) pour construire **l'indice de fragilité numérique sur le territoire.**

LIVRABLES

- **Etat des lieux consolidé** sur le territoire du pays de l'Arbresle. Ce document sera une synthèse entre :
 - Résultats consolidés de l'enquête sur les usages numériques de la population et définition des publics cibles
 - L'état des lieux des différents acteurs autour de la médiation numérique
 - L'indice de fragilité numérique
- **Mise en place d'outils numériques** de la mission
- **Comptes rendus** des réunions de travail

ÉCHÉANCIER

Mois 1 et 3 de la mission
(soit septembre à novembre 2020)

PARTIE 2

> PHASE 1 – RÉALISATION D'UN ÉTAT DES LIEUX CONSOLIDÉ

> ETAT DES LIEUX DE L'EXISTANT

Afin de réaliser un état des lieux, il nous semble nécessaire de nous adresser tant aux acteurs présents sur les territoires, qu'aux citoyens sur leurs usages numériques. Notre méthodologie prendra donc en compte ces deux profils de public, tant dans la méthode de recueil des données, que dans les questionnements ; adaptés à chaque profil.

> DIAGNOSTIC DES USAGES NUMÉRIQUES DE LA POPULATION

L'étude des usages numériques de la population de la communauté de communes permettra de **percevoir le vécu des citoyens sur les questions de numérique.**

En 2018, la communauté de communes a mis en place des ateliers seniors « Aînés Connectés » afin de répondre à la fracture numérique la plus visible, celle des générations. Cependant, les personnes âgées ne sont pas les seules personnes vulnérables face au numérique, comme le montre de manière pertinente [les Persona créés par l'ANSA](#) afin de définir des profils de situation à risque vis-à-vis du numérique.

Comment la communauté de communes peut-elle agir afin de limiter les impacts de la fracture numérique sur son territoire pour toutes les population concernées, et pas uniquement les plus âgées ?

Issu du document de consultation

Le portrait de la population de la communauté de communes du Pays de l'Arbresle est caractérisé par une sur-représentation des 40-60 ans et de jeunes enfants de moins de 15 ans ; avec un taux de croissance de la population élevé. **Il nous semble important de pouvoir donner la parole à tous sur cette question du numérique**, puisque cela impacte l'ensemble des champs d'une vie : l'accès aux droits, la culture, l'emploi, l'éducation...

Ce diagnostic des usages numériques nous permettra de pouvoir identifier les publics cibles de la future stratégie d'inclusion numérique.

Nous faisons la proposition de l'orienter vers l'accès aux droits et aux services

Pour cela, nous nous appuyerons sur :

>> La réalisation d'une enquête via un questionnaire en ligne qui sera réalisée grâce à l'outil ODK qui permettra une analyse statistique fine.

Afin que tous puissent participer, (notamment les personnes en difficulté avec le numérique), les membres du comité des acteurs faciliteront la diffusion du questionnaire en organisant dans leur structures des temps de récoltes de la parole des usagers.

Nous construirons le questionnaire afin qu'il soit simple à remplir, et prenne environ 10 minutes.

PARTIE 2

> PHASE 1 – RÉALISATION D'UN ÉTAT DES LIEUX CONSOLIDÉ

> RECENSEMENT DES ACTIONS D'INCLUSION NUMÉRIQUE SUR LE TERRITOIRE & REPÉRAGE DES DIFFICULTÉS DES ACTEURS

Concernant les acteurs du territoire, tant les communes et leurs services, que les acteurs accompagnant les publics au quotidien : nous réaliserons ce recueil de données en deux temps :

1. Un premier temps lors de la première réunion du comité des acteurs permettant de **construire une vision collective du territoire sur le numérique inclusif** qui sera soit partagée, soit discutée entre les acteurs. Ce temps nous permettra également de voir les différentes représentations et barrières qui peuvent exister concernant ce sujet.
2. Un second temps, nous réaliserons **des entretiens avec certains acteurs clés**.

Au sein des acteurs du territoire nous distinguons **deux profils d'acteurs** travaillant avec l'outil numérique :

> **Les premiers, que nous appellerons aidants numériques**, sont des professionnels au contact des publics en difficulté avec le numérique : travailleur social, agent d'accueil, acteur de l'insertion... Ils ne sont pas médiateurs numériques, mais pourtant accompagnent des publics en difficulté au quotidien, et sont confrontés à une dématérialisation à marche forcée. (Ces démarches sont le plus souvent liées à des démarches administratives). Les aidants numériques se voient parfois dans l'obligation de « *faire à la place de* » afin que certains citoyens puissent effectivement accéder à leurs droits. N'étant pas spécifiquement formés à l'accompagnement de ces démarches, l'accompagnement qu'une partie de la population nécessite n'est ainsi que peu opérant.

> **Les seconds sont déjà impliqués dans des actions de médiation ou d'accompagnement numérique** sur le territoire avec la mise en place d'ateliers, l'organisation de conférences, un travail pour favoriser l'autonomie... Proche de la sensibilisation ou de la formation ces acteurs participent à une montée en compétences des citoyens sur les usages, et diffusant une culture numérique.

Quel rôle peut jouer la communauté de communes en prenant en compte les initiatives existantes sur le Pays de l'Arbresle ?

Issu du document de consultation

PARTIE 2

> PHASE 1 – RÉALISATION D'UN ÉTAT DES LIEUX CONSOLIDÉ

Ces deux profils d'acteurs seront conviés lors du premier temps du comité des acteurs afin de pouvoir **échanger sur l'impact qu'a eu le numérique sur leurs pratiques professionnelles ces dernières années et comment cela est-il vécu. Nous tenterons de qualifier les différentes demandes adressées aux acteurs.**

Nous travaillerons sur les actions de chacun, et la qualification de l'offre de services sur le territoire (médiation numérique, accompagnement numérique...); nous permettant d'identifier une offre qui est visible, voire invisible. Ces différentes offres de services seront intégrées dans l'espace collaboratif dédié à la démarche.

Une attention particulière sera apportée **aux difficultés d'accessibilité au numérique sous toutes ses formes** : illettrisme, illectronisme, mobilité, maîtrise de la langue française...

Nous tenterons également de créer un climat de bienveillance et de confiance permettant à chacun de s'exprimer librement sur le sujet, mais également de se sentir libre d'émettre des propositions qui seront retravaillées par la suite (phase 3).

Suite à ce premier temps participatif, nous **mènerons des entretiens (en visioconférence ou par téléphone) auprès des acteurs clés** avec une grille d'entretien semi-directive permettant d'avoir des éléments tant quantitatifs que qualitatifs sur les quatre points suivants :

- L'existant
- Les atouts du territoire
- Les questionnements
- Les manques

> Un état des lieux et un diagnostic participatif avec les acteurs locaux et les habitants

L'analyse des questionnaires des citoyens, aux côtés des données recensées lors des temps de travail du groupe préfigurateur ainsi que des entretiens avec les acteurs clés, nous permettra de pouvoir une synthèse pour établir un état des lieux représentatif sur le territoire.

Ce premier état des lieux participatif permettra d'engager, lors de la phase 3, une dynamique collective pour la construction d'une stratégie d'inclusion numérique sur le territoire où chacun pourra trouver sa place en fonction de ses besoins et de ses compétences.

PARTIE 2

> PHASE 1 – RÉALISATION D'UN ÉTAT DES LIEUX CONSOLIDÉ

> CONSTRUCTION DE L'INDICE DE FRAGILITÉ DU PAYS DE L'ARBRESLE

Pour compléter ce diagnostic des usages numériques de la population et étoffer l'état des lieux ; nous proposons de **déployer l'indice de fragilité numérique sur la communauté de commune de l'Arbresle**. Cet outil a été construit dans la cadre de l'incubO du SGAR Occitanie en partenariat avec la Mednum, la coopérative des acteurs de la médiation numérique et l'ANSA (Agence Nouvelle des Solidarités Actives).

Cet outil permet :

- d'obtenir une projection de la fragilité numérique du territoire, en complément d'études qualitatives réalisées lors des temps collectifs et individuels avec les professionnels et les citoyens
- d'identifier et typologiser les zones de fragilité numérique
- d'identifier les populations à cibler et les territoires où elles résident
- d'être un outil macro d'aide à la décision pour l'implantation des futurs sites ou à la mise en place d'expérimentation test

Le déploiement de cet outil sur le pays de l'Arbresle nous permettra d'avoir des données cartographiées à partir d'indicateurs de l'INSEE tels que la part des bénéficiaires des minima sociaux, le taux de chômage ou encore les moins de 25 ans ; mais également des indicateurs concernant la couverture mobile, le haut débit (HD) et le très haut débit (THD), ou encore le taux d'équipement des ménages...

Le croisement de l'ensemble de ces données nous permettra de produire une cartographie de l'indice de fragilité du pays de l'Arbresle.

[Plus d'information sur l'indice de fragilité numérique.](#)

PARTIE 2

> PHASE 1 – RÉALISATION D'UN ÉTAT DES LIEUX CONSOLIDÉ

> UN ÉTAT DES LIEUX CONSOLIDÉ

Schéma résumant la démarche de la construction d'un état des lieux consolidé avec :

> d'un côté, l'étude que nous mènerons auprès des communes, des acteurs du territoire et des citoyens.

> de l'autre côté, un outil permettant de visualiser le territoire sur les notions de fragilité numérique (indice de fragilité numérique).



PARTIE 2

> PHASE 2 – BENCHMARKING

> OBJECTIFS

- Identifier des territoires similaires ayant mis en place des stratégies d'inclusion numérique, en analyser les points forts, les points faibles et la possibilité d'essaimage
- Identifier des dispositifs d'aller vers, ou en itinérance permettant de réduire les difficultés liées à la mobilité

> METHODOLOGIE

Ce benchmark sera réalisé tant sur des collectivités de même taille et ayant les mêmes compétences (communauté de communes) ; mais également sur des dispositifs évoluant sur des territoires ayant les mêmes caractéristiques.

> FICHES TERRITOIRES

Nous réaliserons 3 fiches territoires. Pour cela nous conduirons des entretiens afin de connaître le contexte et la mise en place de ces actions. Simultanément, nous tenterons d'identifier les freins et les réussites de ces projets qui pourraient être repris et adaptés par le territoire du Pays de l'Arbresle.

Cette observation se portera tant sur l'organisation et le déploiement d'une telle stratégie, mais également sur le contenu des différentes actions (divers publics, différentes thématiques, formes d'intervention...). Cela permettra d'alimenter la phase n°3 de l'étude et donner ainsi quelques exemples des possibles qui existent sur d'autres territoires.

LIVRABLES

- **Document de synthèse comprenant 6 fiches** : 3 fiches de territoires similaires menant des politiques d'inclusion numérique ; et 3 fiches de dispositifs pouvant être mobilisés sur des territoires aux mêmes caractéristiques.

ÉCHÉANCIER

Mois 1 et 3 de la mission
(soit septembre à novembre 2020).

PARTIE 2

> PHASE 2 – BENCHMARKING

> FICHES

DISPOSITIFS D'ALLER VERS

Les dispositifs *d'Aller Vers* peuvent également être mobilisés pour apporter une solution aux problématiques de mobilité sur un territoire ; avec souvent des liens forts avec les différentes communes.

Ces dispositifs peuvent avoir différentes formes telles que des Espaces France Service itinérants, ou encore des médiateurs numériques pouvant délocaliser leurs activités dans différents lieux du territoire.

Comment prendre en compte la spécificité géographique de notre territoire et les difficultés de mobilité des plus fragiles pour apporter une (des) réponse(s) au plus près des besoins ?

Issu du document de consultation

PARTIE 2

> PHASE 3 – PRÉCONISATIONS ET PISTES D’ACTIONS PRÉCISES POUR L’ÉLABORATION D’UNE STRATÉGIE D’INCLUSION NUMÉRIQUE

> OBJECTIFS

- Mobilisation des élus et des acteurs clés autour de la mise en place d’une future stratégie pour l’inclusion numérique, posant ainsi les bases d’une gouvernance partagée
- Élaborer des pistes d’action et préconisations pour la mise en place d’une stratégie d’inclusion numérique sur le pays de l’Arbresle

> MÉTHODOLOGIE

Dans le cadre de cette phase n°3, nous réaliserons un séminaire d’élus ainsi qu’une réunion regroupant les acteurs du territoire impactés ou mobilisés sur l’inclusion numérique.

> SÉMINAIRE D’ÉLUS ET RESPONSABLES DE STRUCTURES

Lors de la finalisation de la phase n°1, nous réunirons le comité des acteurs (fin novembre – début décembre) avec pour objectifs de présenter et échanger sur cet état des lieux, suivi d’un temps de travail sur les objectifs et les orientations possibles de cette stratégie locale.

C’est sur cette base, et en accord avec l’instance de pilotage que le séminaire sera préparé.

De plus, pour faciliter la visualisation nous nous appuierons sur l’indice de fragilité, permettant d’identifier les zones les plus fragiles en terme d’inclusion numérique.

Ce travail avec les élus et les responsables de structures nous permettra d’établir des axes structurant pour la démarche, en s’appuyant sur des éléments tangibles.

LIVRABLES

- **Document final précisant l’ensemble des préconisations et pistes d’actions pour l’élaboration d’une stratégie d’inclusion numérique.**

ÉCHÉANCIER

Mois 4 et 5 de la mission
(soit décembre 2020 à janvier 2021)

PARTIE 2

> PHASE 3 – PRÉCONISATIONS ET PISTES D’ACTIONS PRÉCISES POUR L’ÉLABORATION D’UNE STRATÉGIE D’INCLUSION NUMÉRIQUE

> RESTITUTION DE L’ÉTUDE

Enfin, nous travaillerons sur ce que pourrait contenir cette stratégie d’inclusion numérique en établissant avec le comité des acteurs et les élus des **grandes orientations autour de thématiques identifiées** comme prioritaires et en travaillant autour des parcours des publics cibles identifiés lors de l’état des lieux.

En lien avec le territoire et le benchmark réalisé, nous vous proposerons des pistes d’actions et vigilances à avoir ;

structurées autour de trois points primordiaux concernant la future stratégie d’inclusion numérique :

> La construction d’une gouvernance et les outils de gouvernance

Cette future gouvernance est primordiale ; notamment pour la mise en œuvre concrète de cette stratégie d’inclusion numérique afin qu’elle soit coordonnée, animée et opérante.

Cette dernière permettra de mettre en place des critères d’évaluation et un suivi des actions qui seront engagées pour une orientation optimale du plan en fonction de l’état des lieux initial, mais également de l’implication des acteurs sur le Pays de l’Arbresle.

> Le phasage et le déploiement d’un plan d’action

Dans chaque programme de territoire, il est important de pouvoir définir les moyens à mobiliser ainsi qu’un phasage de la démarche en définissant des objectifs à court, moyen et long terme.

En effet, si l’ensemble des acteurs s’accordent sur les objectifs de ce plan, cela permettra de faciliter l’inscription d’action concrètes et adaptées au territoire.

> Les financements

La mise en place d’une stratégie d’inclusion numérique nécessite des moyens, ou à défaut des réorganisations permettant de répondre de manière plus optimale aux demandes du territoire.

Nous pourrions donc évoquer les différentes pistes de financement pour les dispositifs, politiques ou actions à mettre en place. Mais également témoigner des engagements de chaque partie prenante ; qu’ils soient financiers, humains ou politiques.

PARTIE 2 :

> LES OUTILS DE LA MISSION

Afin d'assurer la qualité de notre collaboration au cours de la mission, nous proposons de mettre à disposition deux outils numériques :

- **Création d'une liste mail de diffusion** ; cette mailling-list permettra des échanges entre les acteurs locaux mais aussi entre les acteurs locaux et l'équipe projet sur le temps de la mission dans l'optique "Service Après-Vente". Cela permettra des temps de travail à distance, le passage d'information (type veille), ou encore aux acteurs d'avoir un espace de discussion collectif.

Cet outil sera géré par l'instance de pilotage ; des acteurs pourront y être ajoutés en cours de projet si nécessaire.

- **Mise à disposition d'un espace collaboratif dédié à la mission** permettant de rendre visible l'état des lieux réalisé lors de la phase n°1, mais également de travailler sur les besoins et propositions de chacun. Cet espace collaboratif sera accompagné d'un **espace de stockage en ligne**, favorisant un accès collaboratif aux documents de travail (outils Nextcloud). L'ensemble des comptes-rendus des temps de la missions seront accessibles dans cet espace en ligne.

2

OUTILS NUMÉRIQUES

pour faciliter la démarche et les liens entre les acteurs sur le sujet de l'inclusion numérique

Il nous semble primordial pour la réussite de la démarche de disposer d'outils numériques qui permettent de prolonger la collaboration entre l'équipe projet entre les temps de réunions ou de travail en présentiel, voire avec le comité des acteurs.

Nous assurerons la création des comptes et l'accompagnement aux outils pour les personnes impliquées dans l'équipe. La mise en place de ces outils sera faite en lien avec la DSI de la communauté de communes.

Nos outils sont basés sur des logiciels libres, hébergés en France et conformes aux normes en vigueur sur les respects des données personnelles, notamment le RGPD.

PARTIE 2:

> L'ÉQUIPE HINAURA

> ÉQUIPE PERMANENTE DE LA MISSION



CHEFFE DE PROJET

Mathilde Dupré – Chargée de mission inclusion numérique

Après 4 années dans une fédération du social en Bourgogne-Franche-Comté pour faciliter les liens entre les acteurs du social et ceux de la santé, **Mathilde** rejoint le champ de l'inclusion numérique pour créer de nouvelles passerelles entre le social et la médiation numérique. Elle coordonne la démarche **HINAURA**, et travaille en lien étroit avec les collectivités de la région.

HINAURA est portée par l'Agence Alpine des territoires, une agence d'ingénierie au service des collectivités et des territoires.

mathilde.dupre@agate-territoires.fr



CONSULTANTE

Stéphanie LUCIEN-BRUN – Accompagnatrice de projets et formatrice inclusion numérique

Depuis 2001, **Stéphanie** travaille sur les questions d'accompagnement aux usages d'internet et de l'inclusion. Elle a été cofondatrice du réseau des EPN du Lyonnais et de la CoRAIA (Coordination Rhône-Alpes des Acteurs de l'Internet Accompagné). Elle collabore avec **Hinaura** aussi bien sur le volet de formation aux aidants que pour des projets territoriaux.

stephanie@lafabriquealiens.org

> EXPERTISES MOBILISABLES POUR LA MISSION



**Mickaël
BRASEBIN**

Chargé de mission
géomatique
(AGATE)



**Victorine
SAGNARD**

Infographiste
(AGATE)



**Adrien
DEVOS**

Chargé de mission
numérique
(AGATE)



**Antoine
DURIGAN-CUEILLE**

Directeur de
ZOOMACOM

PARTIE 2 :

> QUELQUES REFERENCES MARQUANTES

**NOS CV COMPLETS ET
D'AVANTAGE DE
REFERENCES
EN ANNEXES**

> Appui à la stratégie d'inclusion numérique – CD 73

A la suite du Schéma départementale d'amélioration de l'accessibilité des services au public que nous avons également accompagné, diagnostic des acteurs et des besoins des professionnels (travailleurs sociaux, agents d'accueil).

Livrable : [plateforme collaborative Mednum73.fr](https://plateforme.collaborative.mednum73.fr) 2019-2020 – AGATE

> Pilotage et animation du Hub pour l'inclusion numérique en Auvergne-Rhône-Alpes

Expertise sur les politiques publiques d'inclusion numérique, animation d'un réseau de collectivités territoriales, notamment autour des stratégies locales, conception et déploiement de formation aux aidants numériques, cartographie des acteurs.

Depuis mai 2019 – AGATE

> « Accès aux droits et numérique »

Diagnostic menée sur le territoire de Saint-Priest pour le compte de la Politique de la Ville et du CCAS. Démarche menée avec les acteurs du territoire pour déterminer une stratégie numérique inclusive

Mai 2019 à Mars 2020 – La Fabrique à Liens

> Tactilab, l'Atelier singulier – Fablab ouvert et inclusif – Les PEP 69, La Miete

Accompagnement au montage et développement du projet, appui à la mise en réseau et au développement de l'offre de services de médiation numérique.

Depuis septembre 2017 – La Fabrique à Liens

EN SYNTHÈSE

UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE AU SERVICE DU PROJET NUMÉRIQUE INCLUSIF

- UNE EXPERTISE DE FOND
- DES MÉTHODES D'INTELLIGENCE COLLECTIVE

RÉFÉRENCES



TRANSITION NUMÉRIQUE
GÉOMATIQUE ET NFORMATIQUE

ACCOMPAGNEMENT STRATEGIES D'INCLUSION NUMERIQUE

AGATE
AGENCE ALPINE
DES TERRITOIRES

● 2020 | DEPARTEMENT DE LA SAVOIE

Animation Stratégie d'Inclusion numérique:

Accompagnement au déploiement des Pass Numériques, organisation d'une journée départementale, mise à jour annuaire des acteurs

● 2020 | AGGLOMERATION GRAND CHAMBERY

Accompagnement plan des usages numériques:

Réponse (lauréate) aux Fabriques Numériques de territoires, diagnostic des usages numériques en quartiers politique de la ville

Le porteur de projet AGATE - *Agence Alpine des Territoires*, en tant qu'outil d'ingénierie auprès des collectivités territoriales détient une connaissance importante des difficultés rencontrées par les collectivités et leurs agents. En effet, AGATE a mené de nombreux diagnostics territoriaux et sociaux pour le compte de collectivités, en identifiant et structurant les enjeux.

Depuis 2 ans, le pôle numérique a vu le jour au sein d'AGATE, le numérique étant devenu un enjeu stratégique fort des politiques publiques, notamment dans le cadre de l'accès aux droits des publics les plus fragiles.

Livret de présentation AGATE :
<https://cloud.hinaura.fr/s/kwMFqcwNjfJczst>

● 2019 | HINAURA – Hub pour l'Inclusion Numérique en Auvergne-Rhône-Alpes

Pilotage et animation:

Soutenu par la Banque des territoires et l'ANCT, Hinaura est un des 10 hubs lauréats et a pour mission d'accompagner les territoires dans leurs démarches d'inclusion numérique en proposant des services à haute valeur ajoutée (formations des aidants numériques, cartographies, évènements..)

● 2020 | Communauté de Communes Val Guiers (73)

Réalisation schéma de services:

AGATE (avec l'ADRETS) accompagne la Communauté de communes Val Guiers pour la réalisation d'un schéma des services au public, multi thématique, partenarial (avec des méthodes participatives, outils numériques collaboratifs)



Références

[La Fabrique à Liens](#) propose depuis 2009 des accompagnements, formations, interventions autour du numérique et du pouvoir d'agir, des individus, comme des organisations. La Fabrique à liens a une longue expérience de travail avec les salarié·e·s et bénévoles du secteur associatif, et plus largement, des entreprises de l'économie sociale et solidaire.

La Fabrique à liens, une activité de la SCOP CAE SA Elycoop (69 - Villeurbanne) est portée par Stéphanie Lucien-Brun et installée à [Locaux Motiv'](#), tiers-lieu associatif de l'ESS en gestion collective.

La Fabrique à liens est [référéncée PANA \(Point d'Appui au Numérique\)](#) depuis octobre 2018.

Gestion de projet

[Mon-parcours-collaboratif.fr](#)

Conception et développement d'une plate-forme d'accompagnement à la transition numérique libre des acteurs de l'ESS – Depuis 2018 – mise en ligne 2020

Gestion de projets, production de contenus, ingénierie pédagogique

AMO & accompagnement

« Accès aux droits et numérique »

Diagnostic menée sur le territoire de Saint-Priest pour le compte de la Politique de la Ville et du CCAS.

Démarche menée avec les acteurs du territoire pour déterminer une stratégie numérique inclusive – Mai 2019 à Mars 2020

« Communiquer efficacement sur les réseaux sociaux »

Accompagnement de 6 associations de la Région Bourgogne dans le cadre d'ateliers collectifs – Automne 2019.

Tactilab, l'Atelier singulier – Fablab ouvert et inclusif – Les PEP 69, La Miete

Depuis septembre 2017, accompagnement au montage et développement du projet, appui à la mise en réseau et au développement de l'offre de services de médiation numériques.

DLA : Mieux communiquer avec le numérique – Initiative

Consultante formatrice – 3 journées d'ateliers collectifs – Automne 2018

RÉSULTATS OBTENUS : Mise en place de plan d'actions dans les 9 associations accompagnées.

DLA : Développer les usages numériques pour le réseau des acteurs de l'EEDD en Auvergne-Rhône-Alpes – GRAINE – 2018

Consultante formatrice, mission menée en partenariat avec Tadaa

RÉSULTATS OBTENUS : Mise en place d'un ensemble d'outils numériques pour renforcer le travail collaboratif au sein du réseau régional.

Références

DLA : Animer sa gouvernance et sa vie associative avec les outils du numérique – BGE AURA – Octobre 2017 – Avril 2018

Consultante formatrice, mission menée en partenariat avec Tadaa

RÉSULTATS OBTENUS : Accompagnement de 6 réseaux régionaux AURA à la consolidation de plan d'actions sur le renforcement de leurs gouvernance grâce aux usages du numérique : organisation collaborative, mobilisation des parties-prenantes, etc.

Framasoft - Avril 2017 – Novembre 2018

Accompagnement et appui à l'animation du collectif CHATONS (Collectif des Hébergeurs Alternatifs, Transparents, Ouverts, Neutres et Solidaires)

<https://chatons.org/>

RÉSULTATS OBTENUS : Accueil de 12 nouveaux acteurs dans le Collectif.

Région Auvergne-Rhône-Alpes - Novembre 2014 – Novembre 2017

Membre du groupement en charge de l'AMO pour la conception et le développement de l'Espace

Pédagogique Numérique Régional Rhône-Alpes, laplacenumerique.fr, devenu www.masolutionnumerique.fr : gestion de projet, animation des communautés de professionnels, production de contenus pédagogiques, coordination opérationnelle.

RÉSULTATS OBTENUS : 8 « mini MOOCs » produits et en ligne.

Groupe de travail « Faire ensemble 2020 » - La Fonda - 2015/2016

Co-animatrice/contributrice/rédactrice

RÉSULTATS OBTENUS : publication du livret « *Comment intégrer la transition numérique dans l'élaboration et la conduite de projets associatifs ?* »

http://lafonda.codeconut.fr/system/files/fichiers/cahier_numerique.pdf

Région Rhône-Alpes - 2013/2014

Membre du groupement en charge de l'AMO pour l'animation du réseau FormaVia, réseau rhônalpin des acteurs de la Formation tout au long de la vie (suivi d'expérimentation, animation de communautés, etc.)

RÉSULTATS OBTENUS : *Mobilisation d'un réseau actif de plus de 150 professionnels sur les questions de développement des compétences numériques dans les actions de formation tout au long de la vie.*



MATHILDE DUPRÉ



TRANSITION NUMÉRIQUE,
GÉOMATIQUE ET
INFORMATIQUE

CHARGÉE DE MISSION
INCLUSION NUMÉRIQUE

AGATE
AGENCE ALPINE
DES TERRITOIRES

✉ mathilde.dupre@agate-territoires.fr

☎ 04 58 34 00 11

📍 Bât. Évolution, 25 rue Jean Pellerin
CS 32631 - 73026 Chambéry Cedex

📄 EXPERIENCES

> À l'issue d'une formation de gestion de projets au sien de Sciences Po Bordeaux, son parcours professionnel a débuté en Bourgogne dans une Fédération de lutte contre les exclusions, et plus spécifiquement sur la thématique de l'accès aux droits et de la santé.

> Heureuse de se rapprocher des montagnes, elle occupe désormais un poste de chargée de mission au sien de l'Agence dans le pôle numérique dans le cadre du HUB pour l'inclusion numérique en Auvergne-Rhône-Alpes (HINAURA) pour renforcer les actions d'inclusion et de médiation numérique.

📖 FORMATION

- > **Manager Opérationnel CPAM de la Savoie**
2018-2019
- > **Chargée de mission santé et social Fédération des Acteurs de la solidarité Bourgogne-Franche-Comté** 2014-2018
- > **MASTER en Coopération Internationale et développement – Spécialisation Économie Sociale et Solidaire (ESS)**
Sciences Po Bordeaux 2013

📁 COMPETENCES

● ANIMATION DU HUB RÉGIONAL POUR UN NUMÉRIQUE INCLUSIF

- *Accompagnement des collectivités dans le déploiement de leur politique d'inclusion numérique sur les territoires*
- *Réalisation de contenus de formation à visée pédagogique*
- *Construction d'une cartographie régionale des lieux de médiation numérique*
- *Animer les réseaux des acteurs de la médiation numérique (outiller, accompagner à la recherche de financements, ingénierie de projet...)*
- *Organisation d'événementiels pour les professionnels sur les territoires*

● ANIMATION DE DÉMARCHES TERRITORIALES

- *Animation et conseils méthodologiques auprès des acteurs du social et du sanitaire en Bourgogne-Franche-Comté sur l'accès aux droits et l'accès aux soins des personnes vulnérables*
- *Mise en place et animation du réseau régional des Permanences d'Accès aux Soins de Santé (PASS)*

● PRODUCTIONS DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ ET DU SOCIAL

- *Réalisation d'étude sur la refonte de l'hébergement d'urgence en lien avec la DDCSS et le SIAO (2017)*
- *Animation de la démarche de concertation et corédaction avec les acteurs d'un PDALHPD (2015)*
- *Réalisation d'un plateau de jeu pédagogique sur l'accès aux droits en lien avec l'Assurance Maladie (2014)*





Stéphanie Lucien-Brun

Le cœur de mon engagement professionnel repose sur le développement de projets à enjeux sociaux, reliés aux questions d'inclusion numérique, de coopération, d'animation de réseaux, de soutien aux acteurs de l'ESSE.

- +33672089779
- www.lafabriquealiens.org
- stephanie@lafabriquealiens.org
- stephlulu
- stephlulu
- slucienbrun

FORMATION CONTINUE

Animacoop

100 heures de formation en ligne et en présence autour de l'animation des coopérations December 2018

MOOC Design Thinking

iversity.org - Attestation de participation January 2017

MOOC « Économie Circulaire et innovation »

UVED - Attestation de participation January 2016

C2i2e Formateurs - Groupe pionnier national

Education nationale April 2011

DESS "Communautés virtuelles et intelligence collective"

En formation continue - en ligne - Université de Limoges June 2004

Webmaster

Grim Edif January 2000

LANGUAGES

Anglais C2 Espagnol B1

Serbo-croate

A1

EDUCATION

London School of

Economics and Political Sciences (September 1990 - September 1991)

MSc Sociologie Politique

Université de Sussex

(GB)/Université Lyon II (Erasmus) (September 1989 - June 1990)

Maîtrise Information et Communication

Sciences Po - Lyon

Diplômée Politique et Communication (September 1986 - June 1989) Major de section

COMPÉTENCES

Gestion de projet à impact social

20 ans d'expérience

Appui à la conception, au développement et à la gestion de projet, gestion directe, formation initiale et professionnelle.

Références : ARIMC, ANSA, Handicap International, PEP 69, Université Lyon2, Conseil Général de la Drôme, etc.

Développement et appui des pratiques collaboratives

Mise en réseau, appuis méthodologiques

DLA divers, CTRDV (Appui à la co-construction du projet de service), ltyPa Saison 3, co-création du Réseau des EPN du Lyonnais et de la CoRAia (Coordination de l'Internet Accompagné)

Inclusion numérique

Renforcer le pouvoir d'agir et l'accès aux droits

AMO, diagnostic, accompagnement, formation, conseil

Références : Tactilab - l'Atelier Singulier (Fablab), Centre icom' ("Apprendre le net à l'hôpital", Ville de Saint-Priest, CFHE, Région Rhône-Alpes (AMO EPN et accessibilité), 1ère Assises de la médiation numérique, Créatif

Accompagnement des transformations numériques

Soutenir les organisations dans leurs stratégies de transformation numérique

AMO, formation, conseil

Références : APF Sud-Est, Région Auvergne-Rhône-Alpes (Formavia, laplacenumerique.fr, ..), monparcourscollaboratif.fr, SmartInfo, Tactilab - l'Atelier Singulier, DLA divers

PARCOURS PROFESSIONNEL

La Fabrique à liens - une activité d'Elycoop (SCOP CAE)

Formation, animation, accompagnement de projets - Entrepreneure Salariée Associée (July 2010 - Present)

Centre icom' - Programme France / Handicap International

Chef de projet (September 2001 - June 2009)

Protel - Société d'Économie Mixte / Conseil Régional de La Réunion.

Responsable de l'Observatoire des NTIC de l'Océan Indien (February 2001 - July 2001)

Nearquest.com - Guide d'achat local sur Internet

Responsable qualité et Chargée de veille (February 2000 - November 2000)

Action Contre la Faim (Ouganda, RDC, Angola)

Responsable de programme et de la logistique (March 1997 - May 1999)

EquiLibre (Macédoine, Bosnie, Territoires Palestiniens)

Responsable de programme et de l'administration (November 1993 - May 1996)

CPJ/Aviso - groupe Euro RSCG

Chargée d'études Marketing (November 1991 - April 1992)

ENSEIGNEMENTS

Master Altervilles

<http://altervilles.universite-lyon.fr/>

Depuis la création du Master (2011), je coordonne l'UE "Villes et numérique : enjeux et perspectives"

ENGAGEMENTS

Locaux Motiv' - Tiers-Lieu en gestion collective - Membre active - www.locauxmotiv.fr

Mediacités - Le media d'investigation des métropoles - Présidente de la société des ami.es - www.mediacites.fr

OSE - Orchestre Symphonique - Trésorière - <https://www.orchestre-ose.com/>

Elycoop (SCOP CAE) - membre du Conseil d'administration - elycoop.fr