

SOMMET CITOYEN Saison 2

ATELIERS DE FAISABILITE

COMPTE-RENDU ATELIER « REDUIRE LA FRACTURE NUMERIQUE » SEANCE 1

Date, horaire et lieu de la séance : 19/12/2017, de 18h30 à 21h à l'Aubette

Nombre de personnes présentes : 18

Date, horaire et lieu de la prochaine séance : 05/02/2018 à 18h30 au Centre Administratif

OBJECTIFS DE LA SEANCE / ORDRE DU JOUR

Définir le QUOI en détails pour réduire la fracture numérique :

- Dialogue et culture commune autour des propositions
- Temps d'échanges et de questionnements sur la base des propositions

METHODE/DEROULE

- Introduction générale de la séance par Chantal CUTAJAR
- Rappel de la démarche, de l'étape actuelle, des objectifs, des principes à respecter pendant l'atelier et des rôles de chacun par les animateurs
- Lecture de la fiche action validée et liée au projet par les animateurs
- Présentation par les services de l'état des lieux de la fracture numérique en France et des actions existantes et échanges au sein du groupe à partir de ces éléments afin de créer des propositions concrètes
- Synthèse des propositions faites qui font consensus au sein du groupe
- Clôture de la séance et annonce de la prochaine session par les animateurs

SYNTHESE DES ECHANGES

Présentation par Sandrine André, Directrice de projet digital, de l'état des lieux de la fracture numérique en France, ainsi que des acteurs identifiés sur le territoire qui luttent contre la fracture numérique (17 acteurs recensés).

Actions existantes présentées :

- Groupe de médiation numérique intergroupe (Eurométropole et Médiathèques y participent)
- Projet « Ambassadeurs du numérique » porté par le Conseil de Développement
- Dispositif « Chèque #APTIC » expérimenté au niveau national pour financer des formations sur l'utilisation des outils numériques
- Actions des Médiathèques, regroupées sous le projet « L@ppli » (accessible pour tous, même sans avoir d'abonnement aux Médiathèques) :
 - > Environ 300 postes informatiques disponibles aux habitants avec connexion internet et logiciels préinstallés (traitement de texte, tableur, ...) sur le territoire de l'Eurométropole
 - > Présence de référents numériques formés par le CNFPT au sein de chaque Médiathèque pour accompagner les habitants
 - > Programme de formations collectives de 6 à 8 personnes, allant de l'utilisation du matériel informatique jusqu'à la protection des données personnelles sur internet (environ 300 personnes formées à l'année)
 - > Formations individuelles possibles sur demande
 - > Formations sur la recherche d'emploi et les démarches administratives en ligne (en partenariat avec Pôle Emploi)
 - > Supports de communication papier pour présenter les actions

Problématiques soulevées permettant de réduire la fracture numérique :

- Un grand nombre d'acteurs mettent des actions en place pour réduire la fracture numérique, mais sans avoir de coordination/échanges avec les autres acteurs
- Les actions portées par les Médiathèques sont très pertinentes, mais elles ne pourront répondre aux besoins de l'ensemble du territoire seules (et ce n'est pas leur rôle)
- Une visibilité très faible des actions existantes au niveau de la communication (exemple : la communication des actions des Médiathèques n'est faite que dans les Médiathèques directement)
- Les habitants sont inondés d'informations et de documents de manière générale, il y a une difficulté pour donner de la visibilité aux actions dans ce contexte
- Certaines tranches de la population sont plus difficilement atteignables (exemples : les personnes âgées qui sont isolées chez elles, les gens de la rue, les personnes ne maîtrisant pas le français...) et la confrontation des publics n'est actuellement pas évidente

Propositions émises pendant l'atelier :

- Identifier les personnes souffrant de la fracture numérique et réaliser une communication adaptée pour chaque type de cible avec ce que ça peut leur apporter
- Mettre en place des actions de communication « papier » par public cible : envoi papier massif aux habitants, utilisation des flux de communication existants (exemple : magazine Strasbourg.eu)

- Les meilleurs ambassadeurs pour réduire la fracture numérique, c'est nous tous :
 - > Créer un réseau d'ambassadeurs au sein de toutes les structures luttant contre la fracture numérique
 - > Construire un référentiel commun sur les valeurs des ambassadeurs, les thématiques concernés et les formations à proposer (un travail de priorisation est à prévoir)
 - > Après création, faire grandir le réseau d'ambassadeurs en faisant en sorte que chaque ambassadeur puisse former à son tour de nouveaux ambassadeurs sur le terrain
- Création d'une journée du numérique à Strasbourg pour sensibiliser la population
- Création d'un « Comité des usagers » qui deviendrait l'instance de représentation des pouvoirs publics pour créer plus d'échanges entre les collectivités et les habitants (pour les intégrer dans les processus de conception des outils numériques notamment)
- Mise en place d'ateliers mensuels par l'Eurométropole sur des sujets spécifiques (exemple : on numérise telle démarche : comment ça marche ?)
- Créer des lieux adaptés pour accueillir les différentes typologies de personnes touchées par la fracture numérique (exemple : utilisation de « Numéribus », bus itinérant pouvant aller directement au contact de la population)

Conclusion de la séance :

- La prochaine séance portera sur :
 - > La priorisation des différentes cibles touchées par la fracture numérique
 - > L'approfondissement et la priorisation des différentes propositions

ORDRE DU JOUR DE LA SEANCE SUIVANTE

- Détailler et prioriser les actions proposées pour réduire la fracture numérique :
- Echanges et approfondissement des propositions soulevées lors de la première séance
 - Définir aussi précisément que possible les modalités de mise en œuvre des propositions permettant de réduire la fracture numérique et les faire connaître