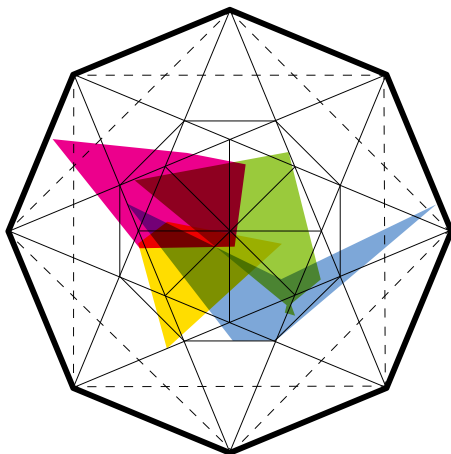


**LE
GRAND
RDV
DE LA MÉTROPOLE**



Actes de l'atelier N°2

Réduire les fractures numériques : emploi et citoyenneté

Champ d'emplois

Numérique et vie quotidienne

Atelier organisé dans le cadre
de la démarche
« Le Grand rendez-vous
de la Métropole »
le 21 mars 2016
à la MJC Louis Aragon
de Bron

CONSEIL
DEVELOPPEMENT
GRANDLYON

www.legrandrendezvous.millenaire3.com

Ce document est un support de réflexion, il a pour vocation d'être un point de repère pour prolonger le travail débuté lors de l'atelier

QUELS OBJECTIFS ?

Sur la base de présentation d'initiatives pour faire face aux « fractures numériques » proposer des freins, atouts et leviers d'actions. Cela dans le but d'anticiper les mutations induites par le numérique pour ne pas les subir.

QUELS OUTILS AU-DELA DE L'ATELIER ET DE SES ACTES ?

Un document collaboratif en ligne est disponible sur le site du Conseil de développement et vous permet de partager des freins, atouts et leviers d'actions que vous avez identifiés. Ils pourront ainsi compléter les actes de cet atelier.

CONTEXTE : POURQUOI L'EDUCATION POPULAIRE S'INTERESSE-T-ELLE AU NUMERIQUE ?

L'éducation populaire et numérique, un des axes fondateurs de la MJC de Bron

Par Daniel Faure, directeur de la MJC

La MJC de Bron s'inscrit dans l'histoire de l'Education populaire et présente plusieurs particularités : une école de musique, le Jack Jack, espace dédié aux musiques actuelles avec une salle de spectacles, 3 espaces de répétitions (accueillant 150 groupes) et une salle d'enregistrement, une cyberbase, un FabLab, dénommé Fabrique d'Objets Libres et accueilli par la MJC, permettant la réalisation d'objets grâce aux outils numériques...

Le projet de la MJC vise d'abord le partage de connaissances, afin de **réduire les inégalités** et renforcer le lien social. Cet engagement pour le numérique est d'ailleurs reconnu sur le plan national puisque Bron a reçu la plus haute mention du label Villes Internet : 5@. Il distingue l'ensemble des efforts de la ville et en particulier **la formation de tous les publics**, notamment au sein de la cyberbase, le soutien aux arts numériques avec le festival interactif « Bron RVBn » Rendez-vous numériques, etc.

Réduire les fractures d'accès au contenu et d'usage

Par Caroline Galumbo, responsable de l'espace numérique de la MJC

Dans les nombreuses définitions données à l'éducation populaire, Caroline Galumbo retient surtout l'idée **d'accompagner les personnes vers l'autonomie**, elles doivent pour cela avoir accès et savoir utiliser l'information pour faire leurs propres choix.

L'espace public numérique de la MJC s'attache à la fois **aux compétences manipulatoires** (ex. mener une démarche administrative dématérialisée), mais aussi, et de plus en plus, **aux besoins d'appropriation des enjeux liés aux pratiques** (ex. identité numérique, traces sur internet...). Le besoin d'accompagnement se fait sentir dans tous les cadres informels, pour les publics à la marge, mais aussi des jeunes, des seniors, des parents... C'est aussi **un lieu d'expérimentation sociale**, où l'on accueille, on met en lien les gens, on organise des projets transversaux alliant par exemple musique, jeu vidéo et fablab. La MJC appartient aussi au réseau des EPN du lyonnais et s'implique notamment dans des projets liés à la Biennale de la Danse. La MJC s'attache aussi à **favoriser la transmission** par les pairs et intergénérationnelle. Des « jeudis débrouilles » ont notamment été mis en place pour favoriser la prise en main de technologies via l'entraide, la transmission entre les personnes, ceci valorisant dans le même temps leurs compétences.

L'Education populaire cherche à réduire les fractures numériques qui perdurent : **les fractures d'usage et d'accès au contenu.**

Ils le font déjà !

COMMENT FAIRE MIEUX COMPRENDRE LES USAGES QUOTIDIENS DU NUMÉRIQUE ?

LE CERTA

Propose notamment une forme d'« école de la dernière chance » aux jeunes en décrochage, c'est-à-dire une aide personnalisée (d'où on part ? quel chemin a-t-on à parcourir ?) à l'acquisition des compétences de base (français, math, travail en équipe, etc.) nécessaires pour l'usage du numérique, prenant en compte les besoins du jeune et « l'école du numérique », c'est-à-dire un parcours d'accompagnement en groupe dans le cadre d'un fablab, autour d'un projet de création collective (ex. construction d'une coque de téléphone) afin de rendre la formation attractive pour les décrocheurs.

LE CYBER SENIOR

EPN DES RANCY

Propose aux seniors un accompagnement aux nouvelles technologies, notamment sur les besoins du quotidien (ex. démarches administratives). Le réseau Coraja, travaillant à consolider la dynamique régionale, soutenir les dynamiques territoriales et contribuer à l'évolution professionnelle des animateurs d'EPN.

LA PLACE NUMÉRIQUE

RÉGION AUVERGNE RHÔNE-ALPES

Le service régional de formation aux compétences numériques pour tous, lancé par la Région Auvergne-Rhône-Alpes

LE PASS NUMÉRIQUE

RÉGION AUVERGNE RHÔNE-ALPES

A pour objectif d'offrir à tout citoyen désireux de développer sa culture numérique 10 heures de culture

numérique, délivrables dans un Espace Public Numérique conventionné avec la Région Rhône-Alpes

LE LABORATOIRE OUVERT LYONNAIS (LOL)

Hacklab, espace de travail, de création et d'apprentissage partagé, qui récupère, répare des ordinateurs et installe le système d'exploitation Linux pour le mettre à disposition de publics précaires et accompagner leurs usages (les personnes peuvent venir à l'association poser leurs questions en cas de problème).
www.lyonopenlab.org

ILLYSE

Illyse est un fournisseur d'Accès à Internet sur la région lyonnaise et stéphanoise. Cette association a pour objet de promouvoir l'utilisation et le développement d'un réseau neutre et ouvert, respectueux de ses utilisateurs et de leur vie privée.
www.illyse.net

LE FESTIVAL « MÉMOIRE VIVE » DU CCO

Laboratoire d'innovation sociale et culturelle qui « célèbre notre premier logiciel de déchiffrement du monde, la langue » en soutenant des projets numériques, linguistiques, poétiques...

L'ALDIL

Association lyonnaise pour le développement de l'informatique libre.

COMMENT LEVER LES FREINS NUMÉRIQUES À L'EMPLOI ?

L'EMPLOI STORE

PÔLE EMPLOI

Une plateforme des services digitaux (web et mobile) de l'emploi, gratuite et ouverte à tout internaute souhaitant évoluer professionnellement ou en recherche d'emploi. Il oriente ses utilisateurs vers des services digitaux de l'emploi développés par Pôle emploi ou par des acteurs privés et publics de l'emploi, de la formation et de l'orientation. Il permet d'accéder facilement, à partir d'un lieu dédié, aux services digitaux de l'emploi, aujourd'hui dispersés dans l'univers web et mobile. Il guide ses usagers au travers de parcours personnalisés pour accéder à ces services.

EMMAÛS CONNECT

Vise à faire du numérique un levier d'insertion via :

- > des points d'accueil pour permettre aux publics fragiles d'acquérir un « bagage numérique minimum »
- > des actions pour construire les outils permettant aux parties prenantes d'agir (formation, cartographies, missions d'accompagnement)
- > des actions de sensibilisation et d'interpellation (études, rencontres entre pouvoirs publics, acteurs du marché et acteurs du terrain).

Emmaüs Connect existe sur Lyon depuis 2013. L'association travaille notamment avec les structures d'insertion qui orientent les publics. Elle permet aussi aux personnes de bénéficier de tarifs solidaires pour acquérir du matériel, bénéficier d'une connexion internet ou de forfait, etc. Cela contribue en outre à lever la « double peine », les offres low cost et les meilleurs tarifs se trouvant principalement sur internet (ex. compte bancaire en ligne).

LE SITE DATA.GOUV.FR

Permet de partager, améliorer et réutiliser les données publiques.

Actes de l'atelier

Comment faire mieux comprendre les usages quotidiens du numérique ?

FREINS À LEVER

Le problème d'identification des espaces ressources
comme les EPN, par les publics

Les doublons
non identifiés et pas nécessairement utiles de structures et d'actions

Les problèmes d'accès au numérique en périphérie de Lyon
(ex. Monts du lyonnais)

Les questions d'accès devraient être prises en charge par les collectivités, au même titre que l'eau et l'électricité.

Les difficultés à mailler les acteurs du numérique sur le territoire et l'animation de ce réseau
(échanges d'informations, de bonnes pratiques...). Du personnel chargé d'animer ce réseau et sachant gérer des bases de données est nécessaire.

Les difficultés à « mettre le pied à l'étrier »
À accompagner les premiers pas dans les usages du numérique. Cela implique de trouver un outil adapté à la personne, à son niveau de connaissances, mais aussi de dissiper ses peurs ou inquiétudes.

Les difficultés spécifiques aux jeunes
> Généralement à l'aise avec les outils mais peu formés à trouver les informations ou encore à diversifier leurs pratiques, et peu enclins à prendre du recul sur les enjeux
> Des jeunes confrontés aux inégalités d'accès. Les établissements scolaires

ne pallient pas toujours ces inégalités en raison d'un manque de personnel susceptible de les accompagner, formé à la médiation numérique, ou encore d'équipements.

ATOUTS À DÉVELOPPER

Les acteurs et initiatives présents sur le territoire dans le champ de la formation formelle, formation informelle, éducation populaire, etc.

La mise en réseau déjà existante des «connaisseurs», mais qui devrait s'ouvrir à d'autres acteurs et favoriser les passerelles entre la formation formelle et informelle

Le site de la Coraia
(Coordination Rhône-Alpes de l'internet accompagné) et le recensement des acteurs ayant des objectifs communs, à l'image du guide Anciela qui recense 400 initiatives et associations citoyennes, pour agir ensemble pour une société écologique et responsable, et qui met en valeur tout un écosystème

Les initiatives favorisant le 1er pas
dans les usages du numérique, permettant d'acquérir des connaissances de base, redonnant confiance et envie, levant les peurs...

LEVIERS D'ACTION

Des conditions préalables

Prendre conscience des fractures du numérique
des problèmes d'accès à l'outil, mais aussi d'illettrisme, d'un manque de formation... jusqu'au sentiment de « n'être plus dans le coup ».

Considérer comme indispensable d'acquérir une culture numérique de base

Connaitre et partager l'information

Améliorer le recensement des initiatives et acteurs permettant de réduire les fractures numériques

Le partager avec des acteurs clés, tels que les référents RSA susceptibles d'orienter leurs bénéficiaires sur des EPN

Mettre en réseau les initiatives formelles et informelles

qui peut le faire ? à quelle échelle ?

Accompagner, former et expérimenter de nouvelles formes d'apprentissage

Proposer des formations aux enseignants de toute discipline qui sont démunis

Exemple : Le Grame, centre national de création musicale, propose une formation pour utiliser les smartphones comme des instruments de musique, dans le but de susciter des envies de création, de programmation, de connaître ce qui se « cache » derrière ces outils.

Développer les pratiques de classe inversée

Où les élèves apprennent en ligne et à leur rythme et vont en cours pour poser leurs questions, échanger, faire des exercices, etc.

Agir en proximité et mailler le territoire

Favoriser l'installation des cyberbases et EPN
À proximité des établissements scolaires afin d'attirer les plus jeunes et leurs parents.

Privilégier d'installer ces espaces là où vont les gens et là où il y a le plus de besoins
Ne pas attendre qu'ils viennent dans des lieux dédiés.

Mettre en réseau les offres formelles et informelles de formation, de médiation numérique...
pour réellement « faire tomber les murs ».

Comment exploiter les opportunités offertes par le numérique dans le travail ?

FREINS À LEVER

Pallier la fracture numérique dès les parcours scolaires.

Ceux-ci devraient apporter à tous des connaissances numériques de base, quitte à nouer des partenariats avec d'autres acteurs. (NB. Des réformes sont en cours au sein de l'Education nationale).

Améliorer la formation initiale pour qu'elle soit au plus près des besoins du marché de l'emploi

(ex. développer le travail en mode projet). Ceci exige une grande « agilité » des lieux de formation et des enseignants.

Changer de regard sur la formation continue et sensibiliser les salariés et les organisations à ce sujet

(ex. associer automatiquement une formation lorsqu'un nouveau logiciel est installé). Comment pallier au manque de temps et de moyens dont témoignent les entreprises ? Comment assumer le surcoût d'avoir recours à un formateur ?

Travailler sur les peurs liées au numérique, les représentations négatives qui freinent les usages

et utiliser le levier de l'empowerment.

ATOUTS À DÉVELOPPER

Préserver tous les lieux de médiation et d'accompagnement

nombreux sur le territoire, permettant de susciter l'envie, de trouver de l'aide pour ses premiers pas, sa recherche d'emploi, ses démarches administratives, mais aussi se rapprocher d'une communauté, développer un projet, créer des prototypes... Ces lieux et le contact humain sont indispensables.

Actionner le levier de la complémentarité entre l'éducation nationale

(ex. connaissances de base) et toutes les formes d'apprentissage informelle (ex. appropriation des réseaux sociaux).

Développer la co-construction des services numériques avec les usagers

afin qu'ils répondent mieux à leurs attentes, qu'ils soient plus simples d'usage, plus cohérents, etc. (ex. utiliser le même nom pour le même papier justificatif dans toutes les administrations).

Développer le recours et la formation aux logiciels libres

plus souples, adaptables, moins coûteux voire gratuits, ou, a minima, étudier la question du libre dans les organisations.

LEVIERS D'ACTION

Des conditions préalables

Recenser les besoins et apporter une culture numérique de base à tout un chacun

Comprendre, décrypter les mutations du travail

Identifier les métiers impactés par le numérique, les nouveaux métiers liés au numérique

(ex. community manager...), y compris ceux émergeant des pratiques amateurs et artistiques, et les métiers liés aux effets du numérique (ex. médiateur, animateur d'un espace de co-working) et leurs conséquences (étude prospective ?).

Réfléchir collectivement à l'évolution du modèle social..

(voir par exemple l'Observatoire de l'Uberisation, s'intéressant au changement rapide des rapports de force grâce au numérique).

ACCOMPAGNER LES EVOLUTIONS EN COURS

Accompagner les organisations et les métiers existant impactés par le numérique qui en ont besoin

ex. l'éducateur se doit d'être là où sont les jeunes en difficultés, c'est-à-dire sur internet et ses réseaux sociaux : mais comment le mettre en œuvre sans laisser de traces ? avec quelles règles déontologiques ? comment assurer la confidentialité nécessaire à cette profession ? Comment devenir concrètement un éducateur 2.0 ? ; le cariste doit de plus en plus être à même de manipuler des tableurs : faut-il tous les former ? : le chargé de communication qui doit maîtriser toujours plus de supports et d'outils. Certaines organisations réfléchissent à ces bouleversements et s'y adaptent, d'autres s'en remettent aux pratiques qui tissent peu à peu les nouvelles règles du jeu.

Améliorer la formation continue

(financement, adéquation aux évolutions en cours...)

Concentrer ses efforts sur la formation des publics plus fragiles

(ex. jeunes sortant du système scolaire en 3ème) ou des publics les plus éloignés du numérique.

Prendre en compte davantage les compétences et pratiques personnelles des jeunes

en situation de recrutement (ex. joueur du jeu vidéo Minecraft) et en poste (ex. twitter plutôt que messagerie électronique).

Des ESPACES, des TEMPS et le LIEN SOCIAL pour saisir les opportunités du numérique

Préserver et développer les espaces (tiers-lieux, espaces de co-working, etc.)

où les personnes se rencontrent, co-construisent leurs activités, etc.

Développer les échanges, formations, intermédiations inter-générationnelles

Mieux exploiter la réforme des rythmes scolaires

pour dispenser les connaissances numériques de base à acquérir pour tout élève. Cibler les plus éloignés du numérique.



Comment lever les freins numériques à l'emploi ?

FREINS À LEVER

La généralisation des services et démarches dématérialisés, y compris de démarches obligatoires

(ex. mise à jour statut RSA), alors que nombre de personnes ne sont pas encore « outillées » en matériel et en connaissances: faut-il enrayer cette évolution, proposer systématiquement une alternative (accompagnement par un médiateur, formulaire papier...) développer des lieux ressources, former, etc. ?

Les difficultés d'accès aux ressources pour les publics les plus fragiles

connaissances du marché de l'emploi, des offres d'emploi, des différents sites les relayant y compris les réseaux sociaux professionnels tels que Viadeo ou LinkedIn, etc., mais aussi du CPF (compte personnel de formation) et, demain, du CPA (compte personnel d'activité). A la barrière administrative, on ajoute les questions d'accessibilité : « c'est la double peine ».

L'émiettement/le manque d'harmonisation des dispositifs

aux objectifs pourtant proches, qui forme un paysage très complexe pour les publics (ex. certification CléA, B2i, C2i, VAE...)

La mauvaise utilisation, ou sous-exploitation, de l'outil internet

qui donne une « illusion d'accès ». Conduire des recherches pertinentes, envoyer des mails avec des pièces jointes, utiliser des formulaires de contact en ligne, « cela s'apprend et ce, à toutes les générations ».

La barrière du « langage internet »

Le manque de lieux ressources dans certains quartiers

Les problèmes liés au numérique s'ajoutent en général à bien d'autres problèmes

tels que l'illettrisme, le manque de maîtrise de la langue, le manque de ressources, les difficultés de logement, l'isolement, etc.

Le refus catégorique de certaines personnes, notamment âgées, d'apprendre et d'utiliser internet.

ATOÛTS À DÉVELOPPER

Les acteurs et dispositifs qui proposent des accès, des formations, de l'accompagnement, du matériel, gratuits ou à moindre coût

Les dispositifs d'accompagnement visant l'autonomie

Il ne s'agit pas de recréer une logique de guichet.

LEVIERS D'ACTION

INFORMER et ALLER A LA RENCONTRE

Faire connaître

aux publics concernés les dispositifs existants « sur leur terrain ».

Etablir une cartographie

des dispositifs d'accès et d'accompagnement au numérique existant sur le territoire de la métropole.

PRIVILEGIER L'ACCOMPAGNEMENT HUMAIN

Organiser cet accompagnement de manière égalitaire sur le territoire

(financement et répartition)

Encourager l'accompagnement bénévole

Porter ses efforts sur les premiers pas

pour démystifier, rassurer, aider à l'autonomie

QUESTIONNER LA MEDIATION ET LA FORMATION

Questionner les pratiques de médiation

leurs intentions, leurs effets, etc. pour mieux s'adapter aux besoins des différents publics aux différents paliers de fracture.

Donner accès plus largement à moyen terme à une véritable culture numérique par la formation

(notamment par une initiation aux principes du codage, du prototypage, de l'informatique « nuagique » (cloud)...).

NOUER DES PARTENARIATS AVEC LE PRIVE

A l'image du CIDFF ayant déposé un dossier à la Fondation Orange pour la création d'une « maison digitale » visant à former les femmes au numérique dans un but professionnel.

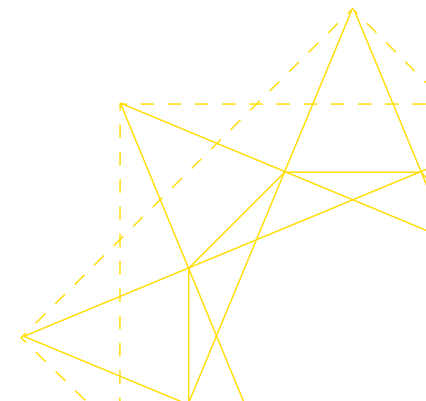
AMELIORER LES SITES, PLATEFORMES, OUTILS

Porter ses efforts sur les sites indispensables

pour les rendre plus ergonomiques, simples, conviviaux, voire ludiques.

Co-concevoir les outils d'interface avec les publics concernés

en tenant compte de leur degré de maîtrise différenciée du numérique.



Liste des participants



Atelier « Réduire les fractures numériques : emploi et citoyenneté »

21 mars 2016, MJC de Bron

Ils ont contribué à la préparation de l'atelier :

Céline NGUYEN, Hervé RIVANO, Théophile TAVERNIER et Henri JACOT, membres du Conseil de développement, Thibaut BANIERE (Métropole de Lyon, Service Innovation), Sylvain IAFRATE (Métropole de Lyon, Service Innovation)

Coordination générale :

Service Participation et Implications Citoyennes – Métropole de Lyon

Animation : Julie MAUREL

Abadie Camille
Métropole de Lyon / Voirie / VTPCN - Territoriale de Proximité Centre Nord

Achard Eve
Membre du Conseil de développement

Aglietta Mathilde
Directrice - Simplon.co

Aillard Pierrick
Membre du Conseil de développement

Alaimo Sandrine
Membre du Conseil de développement

Aubert Wilfrid
CERTA

Bardel Maurice
Membre du Conseil de développement

Barnavon Pierre
Membre du Conseil de développement

Bartier Jacques
Membre du Conseil de développement

Béard Jocelyne
Membre du Conseil de développement

Berrhout-Roques Florence
Conseillère Municipale, Mairie de Bron

Boissel Jean-Pierre
Novadiscovery (biotechnologie)

Bousquet Anne
Membre du Conseil de développement

Boutin Thierry
Membre du Conseil de développement

Charpenet Pierre-Yves
Etudiant, Simplon.co

Chow-Petit Benjamin
Open ARA - La Paillasse Saône

Clancy Catherine
Membre du Conseil de développement

Cochet Stefanie
Membre du Conseil de développement

Combier Christian
Espaces Publics Numériques du lyonnais

Coste Paul
Membre du Conseil de développement

Daclin Michèle
Membre du Conseil de développement

Dagoneau Marie-Anne
Bibliothèque municipale de Lyon

Danjean Nicolas
Biodigitals

Deschamps Igor
Arts Numériques

Daclin Michèle
Membre du Conseil de développement

Dagoneau Marie-Anne
Bibliothèque municipale de Lyon

Danjean Nicolas
Biodigitals

Deschamps Igor
Arts Numériques

Drouard Patricia
Membre du Conseil de développement

Dufromental Sébastien
Association Illyse

Dumitrascu Catinca
GRAMÉ, centre national de création musicale

Dupouy Séverin
EPN, Salle des Rancy

Duvert Xavier
Xavier's Robotik, formation aux outils numériques

Fau Cécile
Directrice de l'association Espace Créateur de Solidarités

Faure Daniel
Directeur MJC Bron

Galland Marie-Cécile
Membre associée du Conseil de développement

Galumbo Caroline
Responsable espace numérique MJC Bron

Gorron-Fontanet Didier
Transpacity

Guézo Tanguy
CCO Jean-Pierre Lachaize

Herpin-Kay Isabelle
Membre du Conseil de développement

Iafrate Sylvain
Métropole de Lyon / Chef de projet numérique

Javelle Eddie
Zoomacom

Lafaix Régis
Président CIL Champvert

Leité Fernanda
CCO Jean Pierre Lachaize

Martinon Olivier
Membre du Conseil de développement

Michel Cécile
Membre du Conseil de développement / AFEV

Mlakar Robert
Passerelle

Mouret Marc
Hydra Agency

Nguyen Cécile
Membre du Conseil de développement / INSA

Nobécourt Jean-Paul
Amis de l'université

Olivier Pierre-Jacques
Emmaüs Connect

Pastre Guy
Reseau Espaces Publics Numériques Lyonnais

Paulin Bernard
Membre du Conseil de développement

Pelosse Michel
Membre du Conseil de développement

Piéron Philippe
Membre du Conseil de développement

Pipereau Peggy
Animatrice Cyber Base emploi

Pita Kevin
LOL (Laboratoire Ouvert Lyonnais)

Planas Nathalie
Chef de Projet jeunesse

Poitau Myriam
Kaléido'scop

Poulenard Michele
Passerelle

Richard Alexandre
Membre du Conseil de développement

Rivano Hervé
Membre du Conseil de développement / INRIA

Rizzo Charlotte
Paillasse Saône

Roche Hélène
Membre du Conseil de développement

Rochette David
Mairie Chassieu

Roubinet Violaine
Membre du Conseil de développement

Sciama Piera
Volontaire AFEV

Simonet Camille
Membre du Conseil de développement

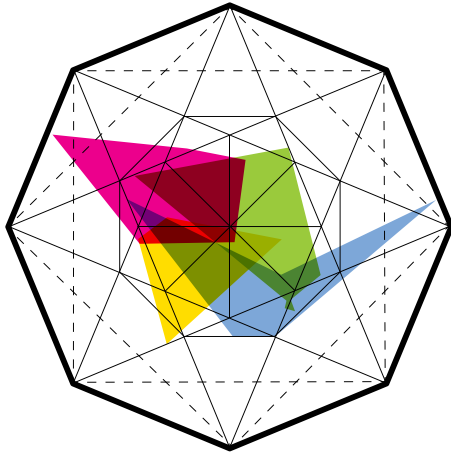
Tavernier Théophile
Membre du Conseil de développement

Villard Méliä
Paillasse Saône / FING

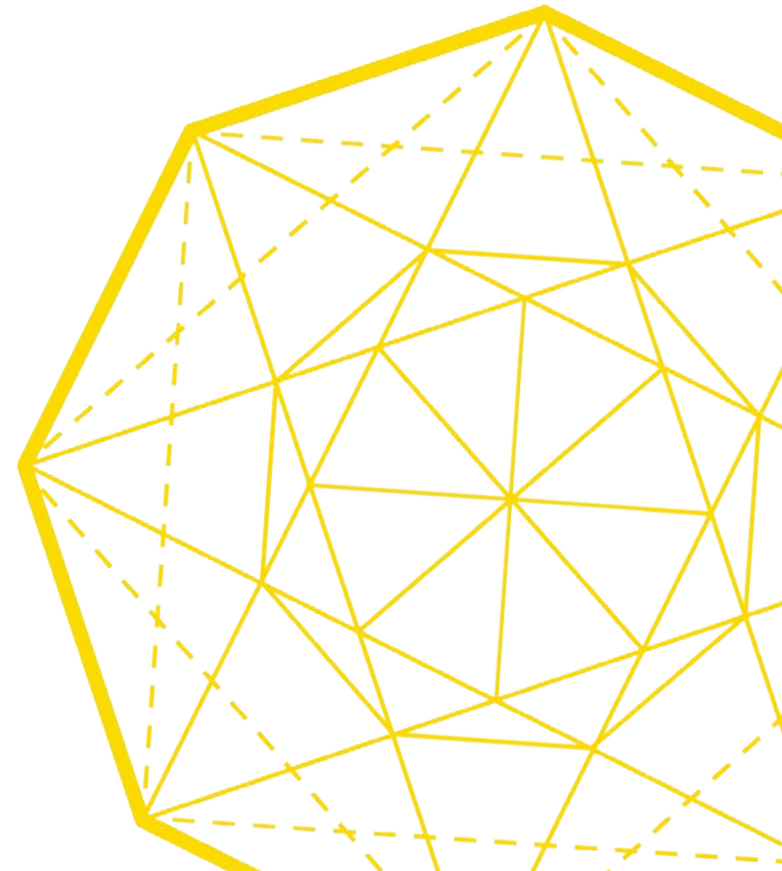
Topuzogullari Sayat
LOL (laboratoire Ouvert Lyonnais)

Merci à tous pour votre participation !

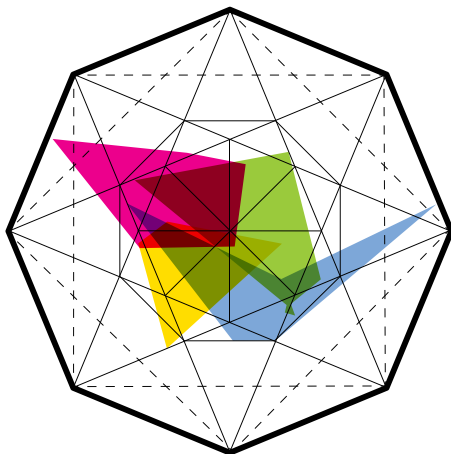
LE
GRAND
RDV
DE LA MÉTROPOLE



www.legrandrendezvous.millenaire3.com



LE GRAND RDV DE LA MÉTROPOLE



Contacts

PAR MAIL

conseildedeveloppement@grandlyon.com

LE SITE DU GRAND RENDEZ-VOUS

www.legrandrendezvous.millenaire3.com

LE SITE DU CONSEIL DE DÉV

www.cdd.millenaire3.com

Une démarche accompagnée par
le **Service Participation et
Implications Citoyennes**

Direction de la Prospective
et du Dialogue Public

Métropole de Lyon

CONSEIL DE DÉVELOPPEMENT
GRANDLYON