

**VILLE DE QUIMPER
CONSEIL MUNICIPAL**

Séance du 21 mars 2024
Rapporteur :
Madame Laurence VIGNON

N° 8

ACTE RENDU EXECUTOIRE

compte tenu de :

- la publicité sur le site Internet, pour une durée de deux mois, à compter du : 26/03/2024
- la transmission au contrôle de légalité le : 26/03/2024 (accusé de réception du 26/03/2024)

*Acte original consultable au service des assemblées
Hôtel de Ville et d'agglomération
44, place Saint-Corentin – CS 26004 - 29107 Quimper Cedex*

Rapport pour information :
Bilan d'activité des conseillers numériques

Deux conseillers numériques sont employés par la ville de Quimper, dans le cadre du dispositif déployé par l'agence nationale de cohésion des territoires. Leur mission principale est de rapprocher le citoyen du numérique. En 2023, l'Etat a reconduit le conventionnement avec la ville de Quimper pour prolonger le dispositif durant 3 années supplémentaires.

1/ Les objectifs poursuivis

Les conseillers numériques interviennent auprès des habitants sur trois champs :

- soutenir les citoyens dans leurs usages quotidiens du numérique : travail à distance, prise de rendez-vous médicaux en ligne, suivi de la scolarité des enfants... ;
- sensibiliser les habitants aux enjeux du numérique et favoriser les usages citoyens et critiques : s'informer, vérifier les sources, protéger ses données personnelles, maîtriser l'usage des réseaux sociaux ;
- rendre les citoyens autonomes dans la réalisation de leurs démarches administratives en ligne.

2/ Bilan des actions menées

Pour atteindre les objectifs présentés, les conseillers numériques mènent différentes formes d'actions. Celles-ci sont mises à disposition des usagers sous forme de plaquettes recensant l'offre de service par trimestre et détaillant les 11 lieux, situés dans les 4 quartiers de Quimper dans lesquels ils interviennent.

a/Les permanences numériques

Elles sont l'activité première des conseillers numériques. C'est souvent la porte d'entrée des usagers, qui dans un deuxième temps peuvent s'autoriser à participer à d'autres types d'actions. 593 participations ont été recensées en permanence en 2023, au cours de 218 séances. Les aides sont personnalisées, chaque personne venant avec sa demande spécifique.

b/Les permanences téléphoniques et rendez-vous individuels

Elles permettent une intervention à distance des conseillers numériques. Elles sont plébiscitées par les personnes ne pouvant se déplacer, souhaitant de la discrétion ou étant en difficulté pour participer à une activité collective. 38 personnes ont eu recours à ce type de permanence en 2023. Le plus souvent les usagers sont en demande d'aide pour des démarches administratives ou des utilisations de logiciels.

Certaines questions d'usagers exigent un accompagnement individualisé mais dans le cadre d'un rendez-vous individuel, notamment lorsque des démarches en ligne exigent un niveau de confidentialité élevé, que la technicité de l'accompagnement demande une absence d'interruption, ou encore lorsque le handicap de la personne, sa phobie du groupe ou son niveau de maîtrise de la langue française. Ce type de rendez-vous a fortement augmenté en 2023 passant de 64 personnes accompagnées en 2022 à 110. Afin d'arranger au maximum les personnes en difficulté de mobilité, ces rendez-vous peuvent être programmés dans les 4 quartiers.

c/Les ateliers

66 ateliers ont été proposés aux habitants en 2023. Certaines thématiques, très demandées ont généré des listes d'attente et de ce fait ont été programmés à plusieurs reprises (exemple : transférer ses photos, l'identité numérique, nettoyer son ordinateur, l'application QUB...). 439 personnes ont participé à ces formations. Les ateliers sur les démarches en ligne ont moins de succès. Ces questions sont plutôt traitées lors des rendez-vous individuels ou les permanences.

d/Les stages et les rendez-vous du jeudi

Les stages sont principalement proposés durant les congés scolaires. Leur nombre a été réduit en 2023 (8 contre 12 en 2022), notamment du fait de la vacance de poste durant l'été sur le poste de la conseillère numérique.

7 rendez-vous du jeudi ont été réalisés en 2023. Il s'agit de discussions organisées le jeudi de 17h30 à 19h00 à l'embarcadère en présence d'un intervenant spécialisé.

3/ Le public accompagné

394 usagers ont profité des actions en 2023. Principalement féminin et retraité (âgé entre 60 et 80 ans), le public est originaire des 4 quartiers de Quimper. Les plus jeunes sont rencontrés lors d'actions menées en partenariat (dispositif de réussite éducative, association Championnet...). Les usagers du service sont régulièrement consultés pour dresser leur bilan, mais également participer au choix des programmations de thématiques des ateliers et stages.

46 usagers, sur les 227 sollicités, ont accepté de participer à l'étude menée par les médiateurs numériques en fin d'année 2023, visant à affiner leur connaissance du public qu'ils accompagnent.

Il apparaît que la grande majorité des usagers ayant répondu à l'enquête sont âgés entre 60 et 80 ans et vivent seuls. Souvent insécurisés dans la pratique numérique, la plupart participe aux ateliers et permanences pour trouver des réponses à leurs questions. La proximité géographique de l'activité des conseillers numériques est grandement plébiscitée par les sondés, mais les usagers du service n'hésitent pas à changer de quartier si l'horaire ou la thématique des stages leur convient et plaît. La grande adaptation de l'offre, qu'elle soit géographique, diversité de modes d'accompagnement, au travers du travail de recherche des conseillers numériques pour coller au plus près des besoins des usagers et l'offre d'accompagnement très personnalisée qu'ils offrent, répond réellement aux besoins d'un public souvent isolé au quotidien.

4/ La coordination d'un collectif d'acteurs du numérique quimpérois

Au sein de ce collectif sont représentés : les conseillers numériques de la ville, la conseillère numérique pour les commerces, les médiathèques, l'espace associatif, la MJC de Kerfeunteun, les MPT d'Ergué-Armel et de Penhars, la maison de quartier du Moulin Vert, le centre social des abeilles, le PIMMS, l'association « les portes logiques », l'ARPAQ, le secours catholique, la mission locale et le GRETA.

Les réunions ont lieu une fois par trimestre et ont pour objectif de favoriser l'interconnaissance au sein du collectif, permettre de l'échange de pratique et un échange technique concernant les évolutions numériques (par exemple les nouveaux outils de l'Education nationale comme la trousse à projets) et les spécificités des publics.

Par ailleurs, ce collectif a réalisé en 2023 :

- une plaquette d'information à destination des habitants recensant les différents acteurs et leurs missions. Largement distribué aux quimpérois, ce document est néanmoins très utilisé par les travailleurs sociaux, animateurs et formateurs afin d'orienter finement les usagers en demande d'aide numérique ;
- la tenue d'une demie-journée consacrée à la création collective d'identité numérique qui a réuni trente personnes à Krec'h Gwen.

Au-delà de cette coordination locale, le travail est également enrichi par les démarches de participation aux coordinations nationale (France service) et régionale (Hub Bretagne pour un numérique inclusif, animé par la fédération des centres sociaux).

Le conseil municipal en est informé.