



COMPTE RENDU

**Chantier Mairie Bus,
inclusion numérique de proximité**

Séance d'inspiration du 17 décembre 2020

Projet Campus des innovations

SOMMAIRE

1 INFORMATIONS GÉNÉRALES.....	3
1.1 Participants.....	3
1.2 Objectifs.....	3
2 RÉSUMÉ DE LA SÉANCE.....	3
2.1 Retour sur le précédent atelier.....	3
2.2 Présentation de la « Phase d'inspiration ».....	4
2.3 Les exemples pour inspiration.....	4
2.4 Réflexion / Brainstorming.....	5
2.5 Vers le choix d'un sujet, d'une thématique.....	6
3 LES PROCHAINES ÉTAPES.....	6



1 INFORMATIONS GÉNÉRALES

1.1 Participants

La séance est animée par :

- Marine GUILLEMIN, Nasser BOUMAZA (Médiateurs Numériques)
- et Emmanuel VERGES (L'Office)

8 personnes participent :

- Jean Marc Colace / Délégué territorial La Poste Groupe13
- Sandrine Scie / Responsable administrative Espace Enfance Famille
- Jean Claude Marziale / PLIE Métropole CT6
- Sandrine Agulhon / AACS, Maison Jeanne Pistoun
- Jean Christophe Paillard / Moyens Généraux, Accueil
- Emmanuelle Clauzel / CIAS Pôle social
- Axel Samuel / Directeur DPDL
- Christine Battaglia / Cheffe de service EPN

1.2 Objectifs

Pour cette séance d'inspiration, il s'agit de :

- Se doter d'une culture commune à partir de cas inspirants,
- Échanger pour arriver à définir ensemble ce qu'il nous paraît important d'expérimenter
- Faire un/des choix (*en identifiant les besoins du territoire*) en vue d'une immersion, d'un test, afin de voir si la solution envisagée est réalisable et viable

2 RÉSUMÉ DE LA SÉANCE

2.1 Retour sur le précédent atelier

Marine souhaite la bienvenue aux participants et démarre l'atelier par un tour de table afin que chacun puisse se situer.

Emmanuel revient sur le précédent atelier du 1 octobre 2020.

Les étapes précédentes nous ont permis de travailler collectivement sur l'identification de projets innovants dont ce projet de Mairie Bus en lien avec l'inclusion numérique de proximité.

Nous poursuivons le déroulement de la méthode de design de service, méthode d'**innovation publique** :

- une approche "**agile**" des processus de travail
- une approche des projets **centrée sur les usagers**
- une recherche de solutions en "**intelligence collective**"

Pour rappel, ce modèle de conception de projet, est un processus en 5 phases :



Centré sur l'utilisateur final : l'utilisateur.

Il garantit la désirabilité, la faisabilité et la viabilité du projet en 9 étapes clés du processus d'innovation.

2.2 Présentation de la « Phase d'inspiration »

On en est à la deuxième étape de cette méthodologie, la phase d'inspiration.

Cette séance est une séance où l'on va essayer de s'inspirer de projets déjà existants, afin d'associer rapidement les personnes les plus proches du projet. Cette phase d'inspiration, doit permettre d'identifier des points importants à travailler, pour ensuite, aller à la rencontre des usagers et/ou d'autres acteurs.

Cette méthode va nous permettre de poser des questions, de formuler des hypothèses auprès des personnes avec qui nous avons envie de travailler, et les associer à trouver des réponses/ solutions.

Dans l'étape suivante, nous irons donc rencontrer des professionnels, des usagers et des personnes avec qui nous allons travailler et ainsi identifier les points importants pour l'après.

Pour préparer cette séance, nous avons recherché des exemples de projets inspirants à partir desquels nous allons nous questionner et ainsi définir ce que nous avons envie de développer.

A partir des cas présentés, il s'agit de répondre à 3 questions suivant la méthode de l'arpentage :

- qu'est ce qui est important pour vous ?
- qu'est ce qui vous interroge, vous a surpris ?
- qu'est ce qui raisonne avec votre pratique quotidienne ? On a envie de développer quoi ?

Ainsi nous pourrons dégager les points les plus importants à discuter et ensuite conduire le projet.

2.3 Les exemples pour inspiration

Présentation des cas inspirants par Marine et Nasser :

- Emmaus connect et we takecare : une association et une start-up du secteur privé
 - Emmaus connect : initiations, formations, matériel informatique fourni

- we take care : inclusion numérique, développe des solutions comme « les bons clics » (mini formations pour favoriser l'inclusion numérique)

- Constat : des start-ups s'emparent de l'inclusion numérique

- le mairie bus de Toulouse

- Bus numérique de l'Orne (conseil départemental)

Ces exemples démontrent que face à un illettrisme très présent, dans un souci d'inclusion numérique, il y a des solutions.

2.4 Réflexion / Brainstorming

Emmanuel propose alors aux participants, à partir des cas inspirants proposés, de répondre aux 3 questions suivantes puis d'échanger sur ces 3 points.

Qu'est ce que je retiens, qu'est ce qui est important dans ce que je viens de voir ?

- Mobilisation public/ privé pour la mise en commun d'outils, la proximité,
- Complémentarité, isolement des personnes, difficulté mobilité physique, difficultés numériques, - pour la personne âgée qui a du mal à se déplacer, formation à l'outil, présence de service public là où il n'y était pas, l'urgence, développement de l'offre de service déjà existante.

Qu'est ce qui m'interroge, me surprend ?

- La fracture numérique encore existante au 21ème siècle,
- Prise de conscience pendant le confinement pour les publics éloignés,
- Les institutions creusent le fossé en allant trop vite dans la dématérialisation des services
- 1 seul bus pour tout ça ?

Qu'est ce qui résonne avec pratique au quotidien ?

- C'est devenu le quotidien
- refus d'autonomie de certains publics, demandes importantes d'accompagnement,
- la formation des agents est importante,
- l'utilisateur a besoin d'humain
- refus du public d'utiliser les 6 postes informatiques mis à leur disposition au service petite enfance.
- À la banque d'accueil à la mairie, un poste est mis à disposition des publics, il a fallu d'abord former les agents, aujourd'hui le public l'utilise
- Dans les centres sociaux et le pôle social, surcharge de demandes, difficile de répondre à tout, le mairie bus peut désengorger.
- l'utilisateur en difficulté a besoin d'humain pour avancer, une permanence numérique a été mise en place à l'accueil pôle social, assurée par un agent administratif, pour accompagner en double écran les usagers.
- En accompagnement socioprofessionnel, pour rendre autonome les personnes, c'est pas si simple pour les seniors, leur donner confiance.
- Dans les Maisons France service, s'il n'y a pas l'accompagnement nécessaire les gens ne veulent pas y aller. Des situations peuvent aussi être complexes même pour les gens initiés.

2.5 Vers le choix d'un sujet, d'une thématique

Emmanuel propose une synthèse des points abordés, et nous échangeons sur les idées principales à travailler pour le choix d'un sujet ou d'une thématique.

Cas inspirant : Emmaus Connect et wetakecare (les bons clics)

- Mobilisation des acteurs privé/public
- Accompagnateurs (formés ?)
- Venir au devant
- Ne pas les connaître
- Urgence
- Association
- S'y mettre convenablement
- Liaison entre les publics

Cas inspirants : les Mairie Bus (Toulouse et Bus de l'Orme)

- Proximité
- Venir au devant
- Complément/pas de substitution, développement offre de service
- Isolement, éloignement, difficulté de mobilité
- Territoriale + Num + institution
- Notion de « non choix » / Obligation (institutionnelle)

Une solidarité territoriale peut s'organiser à Martigues,

La Place de l'État dans ce projet ? Peut être c'est la réunion des acteurs

3 LES PROCHAINES ÉTAPES

- Préparer l'immersion (usagers et usages) → 25 janvier 2021
- Immersion → février et retransmission le 22 février
- Analyse et choix des prototypes à développer → 29 mars
- Prototypage : les séquences/ les actions/ répartition du travail (avril)
- Test ? (mai)