

<p>Quelle est la problématique rencontrée ?</p>	<p>Des interpellations récurrentes des salariés mais aussi des bénévoles, accompagnant au numérique. Jusqu'où aller ? Quel niveau de formation des accompagnants ?</p> <p>Un exemple : l'atelier numérique à Robert Robin</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atelier numérique (PC portable, smartphone, tablette): ce sont des facilitateurs, ils conseillent, informent, initient, font découvrir le matériel. - C'est un temps très convivial où ceux qui ont été aidé reviennent aider les autres - Besoin d'un cadrage, on ne peut savoir jusqu'où les bénévoles peuvent aller dans les différentes demandes et démarches d'où le besoin d'une charte, et le besoin d'avoir des relais afin de répondre aux différentes demandes. <p>Une question spécifique autour de la boîte mail, obligatoire la plupart du temps – en droit : peut-il être exigé d'avoir une adresse mail ? Les E-démarche : accentuent le non recours ?</p>
<p>Quels sont les publics concernés ?</p>	<p>Les professionnels/bénévoles ; accompagnants/accompagnés Les jeunes, très performants en ce qui concerne les réseaux sociaux mais en difficulté pour remplir des documents Les plus âgés qui n'ont jamais eu accès à internet</p>
<p>Quel est ou quels sont le(s) service(s) public(s) pilote(s) ?</p>	<p>Tous ceux qui offrent une prestation d'accompagnement au numérique (associations, institutions...)</p>
<p>Quels pourraient être les services publics contributeurs ?</p>	<p>Tous les partenaires de la Roseraie</p>
<p>Quels sont les outils/moyens/procédures... existants ?</p>	
<p>Quelles pourraient être les actions à engager ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Rédiger une charte multi partenaires – une charte pour les bénévoles (se rapprocher des démarches administratives sur le CJV pour savoir s'il existe une charte) - Dédramatiser le fait de ne pas savoir - Assurer la promotion des comptoirs numériques - Former les bénévoles, les salariés (pédagogie) - (ex : la Direction Relation à l'Usager va former ses agents pour les 6 bornes informatiques qui doivent être mises en place dans le nouveau hall de l'Hôtel de Ville, La Régie de Quartiers va former également ses 200 salariés intervenant sur la ville) - Explorer l'hypothèse, pour la ville, d'avoir un opérateur, notamment pour créer des boîtes mails - Etablir un livret d'informations sur les différentes aides apportées sur le quartier -
<p>Quel rapport au numérique ?</p>	<p>Un besoin croissant avec des démarches seulement réalisables par internet et de + en + (ex : Viatrajectoire (qui remplit les dossiers ?), les déclarations d'impôts, le compte Ameli ...</p>

