

# Commission Numérique du 29 mai 2019 en visio

Présent.e.s : Sylvie Michel CAF, Céline Maréchaux MDS, Virginie Renoux MLC, Sylvain Lemagnen et Franck Clément EPN/Bibliothèques, Astrid FLES, Marie Laure Jarry CLAAC

Excusé.e.s : Pascale Fraigneau, Christine Defay, Jean rené Chauvreau, Laure Houdoyer, Manon Granger

## • Tour des structures

### la CAF :

Tous les accueils physiques sont fermés au siège et sur les antennes. Tout le personnel placé en télétravail en urgence pour maintien du service ; situation inédites mais les choses se sont organisées assez rapidement

Ce qui a bien fonctionné :

- les rv physiques remplacés par prise de RDV téléphonique via site caf avec rappel systématique par un technicien
- Les droits ont été reconduits et l'ensemble des dossiers ont été traités dans les temps
- Relance du prêt pour l'accès au matériel informatique (plus de 400 demandes)

Pour la quinzaine parentalité tout a été suspendu une réunion est prévue en juin pour envisager les suites  
Ce qui n'a pas fonctionné: la plateforme parentalité mis en place fin avril n'a pas fonctionné ( appels peu nombreux et surtout sur des questions administratives)

### MDS :

Toujours en télétravail  
sur RDV 2 jours/ semaine bientôt ouverture à mi-temps  
le secrétariat reste en télétravail  
équiper sur chinon d'ordinateur donc possibilité de travailler à distance tous les dossiers sont dématérialiser  
Avec la CAF tout a été simplifier pour pro comme pour bénéficiaire  
Plus compliquer pour les publics gens du voyage car encore sur papier et sans compte CAF ils sont très en demande  
Pole emploi ok mais ils ont changé les codes dans la même période joignable  
CPAM tres compliqué problème départemental voir national  
Amende pour déplacement au niveau des usagers ayant des problématiques avec la consigne de l'attestation  
Avis d'impot avec les nouvelles consignes difficile à comprendre ne pas renvoyer si ok renvoyer uniquement si modification à faire  
Beaucoup de fonctionnement avec la boite aux lettres il pouvait déposer au niveau de l'établissement  
Sur la scolarité les devoirs sur téléphone pas de lien avec les établissements scolaires  
Traitement des dossiers à distance problemes éthiques car utilise les codes des bénéficiaires  
Tension avec le déconfinement rapidement besoin de point => questionnement sur MsAP  
Les gens ont besoin d'une rencontre physique pour nos publics car la plateforme tel par adapter car les problématique nécessite de la confiance connaissance et un échange direct  
L'accès à l'information sur l'ouverture est questionnant pour nos publics. Comment les gens y

accèdent ?

### FLES :

toute l'équipe en télétravail équipé à domicile

besoin une fois par semaine de venir au bureau pour se voir

Au niveau des bénéficiaire contact régulier mail, tel, visio, watsapp

2 personnes pas de contact du tout

les personnes ont plutôt bien vécu le confinement plus de pression pour d'autres isolement accentuer

Au niveau des partenaires CAF pole emploi ca c'est très bien passé, plus d'autonomie chez certain bénéficiaire

Probleme principal le numérique notamment sur la scolarité parfois un tel pour toute la famille nécessité d'avoir un ordinateur pour les enfants créer du retard car parfois cela a mis 3 semaines à organiser une réponse. Probleme d'impression aussi.

Alternance de la reprise dans le travail présentiel réouverture des rdvs sur le FLES mais pas de reprise des antennes.

Problème sur les mots de passe

### Mission Locale:

Ouverture le lundis 18 sur rdv d'urgence sur chinon peu solliciter car le suivi tel fonctionne bien tourne télétravail et présentiel

Pas de reprise des antennes accueils sur chinon

Equipement d'ordinateur masi pas de portable donc appel avec notre portable perso en numéro privée mais du coup ne répondent pas beaucoup.

Probleme outillage ? pas de demandes pendant le confinement juste des copies pour les papiers et question administrative car sans ressources accompagnement sur le fonds d'aidesau jeunes

### Bibliothèques :

Fermeture complète pendant 2 mois

Reprise depuis le 18 mai uniquement sur Avoine car protocole complexe, retrait en drive

Espace numérique fermé sur Chinon ouvert sur inscription à Avoine (2 pers / 30 min) peu d'accueil : mail, impôt, question du matériel

Pas de lisibilité sur l'évolution même si demande des habitants de Chinon d'une ouverture

L'information n'est peut être pas bien passé ? communication sur les reseaux sociaux et site internet

•

### CENTRE SOCIAL du Véron

-L'accueil du public physique a été fermé jusqu'au 18 mai ainsi que pour les associations hébergées dans les locaux

(début du confinement difficile avec l'annulation du festival BD et nouvelle organisation complexe car personne n'était équipé pour le télétravail et pas de téléphone professionnel);

- contacts maintenus avec le public avec nécessiter de garder le lien avec les publics les plus fragiles

- Accueil du public depuis le 18 mai ouverture le mercredi et jeudi

- projet masques depuis le 11 mai porté par les 2 centres sociaux en lien avec le CIAS : besoin estimé à 1000 masques , 500 distribués auprès des associations , distributions alimentaires , ADOMA, hospitalité chinonais, ...

- MSAP d'Avoine a continué son activité par téléphone depuis le début du confinement et depuis le 18 mai accueille sur RV; par contre pas d'accueil sur le site de Chinon (dans les locaux du centre social ); depuis le 18 mai,

- Problématique repérés sur le public jeune avec un lien "snapchat" ouverture du lieu d'accueil reste

encore problématiques / respect des consignes sanitaires chez les jeunes

- Croix rouge ré ouvre la vestiboutique

- Partenariat avec entraide et solidarités pour un prêt de matériel informatique à une famille de Beaumont

- principal réorientation de la permanence sociale : MDS, MSaP et distribution alimentaire

## CIAS

Pendant le confinement, nous étions joignable au CIAS, permanence téléphonique assurée chaque jour à tour de rôle. Moi, j'étais présente 2 demies journée par semaine pour assurer le lien social et faire les démarches à distance avec et pour les personnes avec effectivement le problème de l'utilisation de codes conf des personnes qui ne pouvaient faire leurs démarches faute d'équipement.

Depuis le 2 juin, le CIAS est rouvert au public en ce qui me concerne uniquement sur rendez-vous pour respecter le temps de nettoyage du bureau et pour une organisation de la circulation du public dans nos locaux. Vu la disposition de nos locaux une seule personne à la fois dans l'enceinte de l'accueil.

La permanence de Tsigane Habitat reprend dans nos locaux le lundi 8 juin après-midi.

La permanence du CIDFF uniquement la Juriste revient le 22 juin.

Remarques:

Les travailleurs sociaux ont été très mobilisés par les démarches administratives ; nécessite de recentrer l'activité sur les questions de prévention, et protection qui émergent de plus en plus aujourd'hui

-Place centrale des MSaP sur les questions d'accompagnement administratifs qui n'ont pas cessé de fonctionner durant le confinement

-Nécessite de rendre "visible" lors des situations de crise , le fonctionnement de chaque structure

## • **Point sur le numérique :**

Entraide et solidarités : Grande difficulté sur le numérique besoin d'avoir en local des moyens pour l'acquisition, le maintien, le suivi du matériel

Problème sur les connexions aussi parfois simple forfait tel

Hausse du budget des familles sur les frais d'abonnement fréquemment 70€

Association de consommateur local pour voir ce qui est possible au niveau des opérateurs

Créer dans période expérimentation avec médiation numérique sur le bassin de vie => Cellule de l'équipement à l'utilisation : Outiller les personnes

Ecole porte d'entrée pour toucher les familles

Opération chinonaise avec des financements sur les équipements et du temps de travail d'une personne qui accompagne, suit les familles.

Financements aller voir auprès fondation orange ? Bouygues ? Conseil régional ? CC CVL ?

Lycée général de chinon équipement des élèves

Bibliothèque prêt de matériel (tablette) aux professeurs et EPHAD

Acquisition d'ordinateur via la Région moindre cout pour les étudiants.

Expérience dans les bouches du Rhône équipement en ordinateur des collégiens suite au brevet (remplace le dictionnaire)

Proposer une réunion avec les maires, les élus CC CVL, le département, les établissements scolaires... et voir si des solutions et des moyens peuvent être collectif

Limiter les écrans pour les enfants les enseignants n'encouragent pas les ordinateurs

## **Notre démarche :**

Utiliser les 6 mois à venir pour faire un état des lieux :

- regarder au niveau de la circonscription éducation nationale à défaut de solliciter les enseignants en individuel => Sylvie
- dans nos structures (proposer à tous le collectif solidarité) avoir un petit tableau simple pour noter les besoins de nos publics => MLJ le propose  
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1qTSvMB1ds0MJkPc92bP8IKQt6FdVQM-K-R-NPblXE7M/edit?usp=sharing>
- le conjuguais avec la démarche médiation numérique régionale => Sylvie et Marie Laure
- en ligne de mire la réunion avec collectivités et partenaires

**On se revoit Mardi 30 juin 14h en visio Sylvie organise**

---

Responsable formation Emmaus connect  
Bernard Bitane : bbitane@emmaus-connect.org

formation en juin Module 1 et 2 sur une journée  
Module 1 appréhender l'impact du numérique dans son quotidien  
Module 2 comprendre et diagnostiquer la précarité numérique

Afin de raccrocher la formation peut être revenir plus en détail sur le module 2 (1 jour)  
Possibilité de faire le Module 3 créer un espace dédié à l'inclusion numérique (1 jour)  
Module 4 Animer des ateliers collectif (1jour) 3 thèmes

- les bases du numérique
- les e-démarches
- la recherche d'emploi des jeunes

est il possible de faire le module 4 en 2 jours afin de faire tous les thèmes ?

est il possible d'adapter la formation à des travailleurs sociaux qui reçoivent les publics en individuel ?

1500€ la journée soit 6000€ pour 4 jours