

RESEAU LOCAL D'INCLUSION NUMERIQUE ADOUR COTE BASQUE

Synthèse de la deuxième réunion de réseau | 15 janvier 2019 | 14h-16h30



POLE EMPLOI BAYONNE

Participants :

- Alain Irigaray | Mission Locale Avenir Jeunes Pays Basque
- Michelle Dupouy | CARSAT Aquitaine Service Social
- Marina Labrucherie | CARSAT Aquitaine Service Social
- Aurélie Vignolle | CARSAT Aquitaine Service Social
- Sandrine Laplace | CARSAT Aquitaine Service Social
- Valérie Zubillaga | CCAS Biarritz
- Frédéric Domercq | CAF des Pyrénées-Atlantiques
- Bruno Pescrilli | MVC Saint-Etienne
- Stéphane Lachau | Ville d'Anglet
- Tom Ithurbide | Ville d'Anglet
- Sébastien Lefevre | FJT Côte Basque
- Miren Maillé | FJT Côte Basque
- Christine Cibé | Pôle Emploi Bayonne
- Christine Frechou | Pôle Emploi Biarritz
- Martine Vedrenne | Pôle Emploi Bayonne
- Guy Boulanger | SDSei Adour Côte Basque
- Aurélie Salin | SMO La Fibre64

Rappel du contexte et des objectifs de la démarche départementale d'inclusion numérique dans laquelle s'inscrivent ces réunions de réseau dont la première a eu lieu le 8 novembre 2018.

Objectif : favoriser l'autonomie numérique des usagers - notamment des usagers les plus éloignés - pour un meilleur accès aux droits et une insertion sociale et professionnelle

Notion de parcours de l'utilisateur : accueillir / sensibiliser et informer / diagnostiquer / accompagner

Pourquoi des réunions de réseau ?

- Pour instruire sujets & projets et optimiser des ressources afin de démultiplier l'impact des actions menées
- Informer les membres du réseau sur l'actualité des démarches en ligne, des pratiques innovantes testées dans d'autres territoires
- Coordonner les membres du réseau pour partager de bonnes pratiques, mener des réflexions ou projets croisés
- Outiller les aidants numériques à l'aide de ressources mutualisées mises à disposition du réseau, indiquer les AAP
- Suivre les actions menées pour évaluer l'impact des différents moyens mis en œuvre sur le sujet et affiner les stratégies
- Valoriser les initiatives de membres du réseau pour inspirer d'autres aidants et/ou rendre visibles ces offres pour les habitants

Les moyens de communication à disposition du réseau :

- **Listes de diffusion des réseaux locaux** : au niveau local, la mise en place de listes de diffusion pourrait faciliter le partage d'informations entre membres du réseau s'y étant abonnés. Ne pas hésiter à enrichir cette liste de diffusion des contacts de partenaires éventuels agissant dans le champ de l'inclusion numérique en les transmettant à Guy Boulanger et Aurélie Salin.
- **Adresse mail départementale** : Adresse de contact de l'équipe projet, elle permet aux membres du réseau de partager des initiatives ou poser des questions plus facilement inclusion.numerique@le64.fr
- **Newsletter départementale** : Envoyée à tous les membres du réseau à fréquence trimestrielle, elle permet d'informer sur les avancées du projet, les initiatives du réseau, les actualités nationales... Attention : certaines personnes pourtant inscrites à la newsletter ne l'ont pas reçue (sans doute que certains serveurs bloquent MailChimp) → **penser à vérifier ses spams et si jamais elle n'est pas reçue, faire remonter à Aurélie Salin qui la transférera d'une autre manière pour s'assurer qu'elle soit bien reçue.**

Ainsi que :

- Les études & la veille, pour sensibiliser en continu
- Une FAQ collaborative hébergée sur Les Bons Clics, développée exclusivement pour les PA

Et des outils

- Ma situation au sein du réseau : fiche de renseignements de base permettant de réaliser la cartographie, en cours de réalisation et qui sera présentée ensuite

- Des tableaux de bord <http://bit.ly/inclusion-numerique> : **rappel de l'importance de les remplir pour avoir un suivi de l'impact des actions du réseau et des éléments permettant de les évaluer.**

Des souhaits de thématiques à partager et travailler ensemble émis lors de la précédente rencontre sur :

- Formations
- Partage de bonnes pratiques
- Services civiques (recruter / former / retenir)
- Cadre juridique

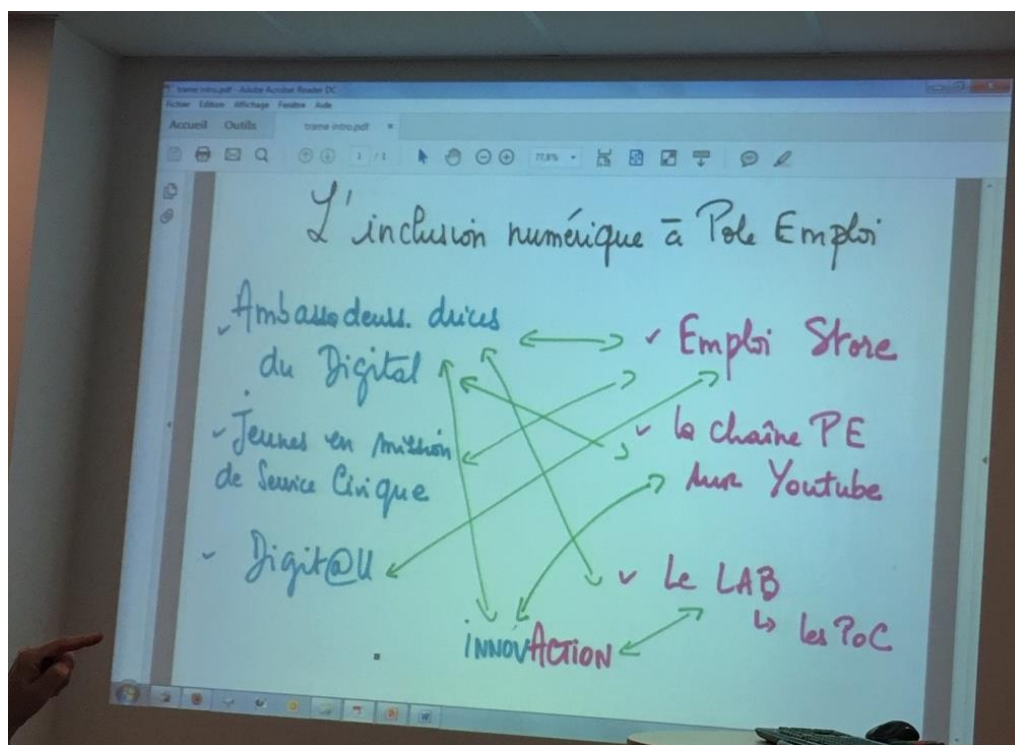
Ordre du jour de cette rencontre :

- Présentation par Pôle emploi Bayonne des dispositifs aidants / aidés en faveur de l'inclusion numérique (14h15 -15h15)
- Présentation service jeunesse Anglet (15h15 – 15h45)
- Expérimentation CAF / SDSEI (15h45 – 15h55)
- Rappel des outils mis à disposition (15h55 – 16h05)
- Info sur le projet de cartographie départementale (16h05 – 16h20)
- Conclusion et prochaines étapes (16h20 – 16h30)

2

PRESENTATION PAR POLE EMPLOI DE SON OFFRE D'OUTILS NUMERIQUES A DESTINATION DE SON PERSONNEL EN INTERNE ET DES DEMANDEURS D'EMPLOI EN EXTERNE

La révolution digitale chez Pôle Emploi a démarré en 2014-2015 et elle est encore en cours. Le principe à la base du développement des outils/usages numériques est de travailler sur les interactions, c'est-à-dire de créer des outils/usages en interne à destination des agents de Pôle Emploi et en externe en miroir, à destination des demandeurs d'emploi.



Actuellement, les agents de PE testent leurs propres compétences numériques (**digit@ll** : autodiagnostic interne des compétences pour prévoir de l'accompagnement des personnels connaissance cyber sécurité, réseaux sociaux, expérience utilisateur, digital dans la relation de service, outils interne (9 thématiques) puis formation en e-learning), ce test sera aussi proposé en miroir aux DE.

Le digital à PE repose sur les hommes et les femmes de PE, sur les partenaires et il s'agit un monde ouvert à tous, les choses sont faites avec les usagers.

La communication à PE : multiplicité de modes de communication (ppt, vidéos, powtoon, webconf..) entretiens face à face et en visio, vidéo dans les entreprises pour des métiers non connus ou des entreprises qui recrutent en nombre, permet de montrer les gestes métiers au DE

Témoignage de Christine Fréchou sur la dynamique zéro papier au sein de Biarritz dans le cadre du dispositif "Proof of concept" : l'agence de Biarritz expérimente le zéro papier.

Le point d'entrée est le site pole-emploi.fr, les services de PE sont déployés différemment sur PC et sur smartphone.

Les ambassadeurs du numérique en Interne sont chargés de diffuser les informations et bonnes pratiques en interne

Les Volontaires en Service Civique sont là pour accompagner les DE sur leurs démarches en ligne (inscription, réinscription, actualisation, télécharger un document pour un dossier d'allocataire...) au moins 2 le matin pour accompagner les personnes sur les bornes en libre accès de 8h30 à 12h30 et 1 l'AM car fonctionnement sur RDV. Les VSC sont formés puis chapeautés par les ambassadeurs du digital et accompagnent sur l'emploi store également. Ils restent 8 mois à PE donc recrutement régulier.

INNOV'ACTION : des conseillers peuvent faire remonter des idées sur lesquelles les autres peuvent voter plus de 5000 idées déposées. Exemple d'applications issues du dispositif Innov'Action et du Lab : application "Maintenant" qui propose des postes à recrutement « immédiat » pour plus de 42 métiers.

Le Lab Nouvelle-Aquitaine pourrait être sollicité pour faire une session de réflexion au sein du réseau d'inclusion numérique

Chaine YouTube « On est là pour vous » : regroupe des vidéos courtes réalisées et animées par des Conseillers Pôle Emploi sur des thématiques et questions récurrentes.

Emploi store : regroupe des applications diverses pour accompagner les DE dans leur recherche d'emploi (simulateur d'entretien, cours de langues...)

En terme d'inclusion numérique, un diagnostic du degré d'autonomie des DE est réalisé au cours du premier entretien, et selon le résultat, l'accompagnement va être différent.

Pour les cadres très autonomes : PE met en place le réseau social "Sphère"

3

SERVICE JEUNESSE ANGLET (cf. présentation et documents joints)

La ville d'Anglet a souhaité travailler une véritable offre d'inclusion numérique avec pour objectif d'aider les habitants sur les démarches administratives (état civil, police municipale) relatives aux compétences de la commune. Afin de répondre aux demandes premières des usagers composés essentiellement de retraités mais pas seulement, le service jeunesse a recruté 3 services civiques sur l'inclusion numérique – aide/assistance aux démarches en ligne. D'autres services civiques ont été

recrutés sur des missions en lien avec l'inclusion numérique sur des actions à destination des seniors isolés ([COV'ON](#)). La Ville d'Anglet met également à disposition des jeunes scolaires l'application de soutien scolaire Prof'En Poche.

La Ville d'Anglet a travaillé un document contractuel (charte de confidentialité) avec son service juridique pour encadrer l'accompagnement réalisé par ses Volontaires sur les démarches administratives (cf. doc. joint) ainsi que des documents de communication.

4

EXPERIMENTATION VISIOCONFERENCE SDSEI /CAF

Le SDSei Adour Côte Basque et la CAF vont démarrer une expérimentation de visioconférence entre leurs services. Des temps dédiés d'échanges entre travailleurs sociaux et personnels de CAF pourront ainsi être mis en place pour faciliter la gestion des dossiers et les échanges relatifs aux situations complexes via [visiocontact](#). Cet outil est actuellement utilisé pour la PAJE et expérimentée à Salies-de-Béarn.

Concernant les actions mises en place au sein du réseau d'inclusion numérique, la CAF 64 a fait le choix de dédier du temps d'accueil des agents d'accueil en CDD à la réalisation du diagnostic d'autonomie numérique du site Les Bons Clics et au renseignement des indicateurs du questionnaire en ligne. Les agents d'accueil peuvent ensuite orienter les usagers vers les partenaires du réseau ou vers atelier CAF le soir après la fermeture de l'accueil (premier atelier en décembre).

Aurélie SALIN se renseignera auprès des Bons Clics pour savoir s'il est possible d'avoir accès aux données des diagnostics d'autonomie numérique réalisés.

5

LES OUTILS D'ANIMATION ET DE SUIVI (cf. doc. reunion-151119) – LES PARCOURS DE FORMATION AUX COMPETENCES NUMERIQUES CLES

CARTOGRAPHIE : pour des raisons pratiques, le choix a été finalement fait de partir sur une cartographie réalisée en interne, à partir des fiches de renseignements (14 reçues au total sur les deux territoires pilotes), des informations fournies par les structures qui s'étaient inscrites sur la carte des Bons Clics, en réinterrogeant les structures qui avaient participé au questionnaire au cours du diagnostic, en intégrant la carte des MSAP....

Elle n'est pas exhaustive mais une première mouture réalisée sur Umap qui utilise des fonds Open Street Map (nous avons finalement opté pour cette alternative puisque la Mission Société Numérique s'oriente vers OpenStreetMap pour la cartographie qui sera réalisée au niveau national) est d'ores et déjà disponible ici : <http://bit.ly/carto-IN-64>

L'idée est de pouvoir disposer dès à présent d'un premier outil améliorable facilement en interne. Pour pouvoir l'enrichir et la modifier, chaque membre du réseau est invité à vérifier et compléter ses informations sur la carte et à faire remonter à Aurélie sur l'adresse inclusion.numerique@le64.fr

QUESTIONNAIRE EN LIGNE pour la réalisation du tableau de bord de suivi du réseau : il a été assez peu rempli, il fournit pourtant des informations intéressantes qui peuvent être filtrées par structure. Nous recommandons donc à chaque membre du réseau de le remplir, dans la mesure de ses moyens.

Pour mémoire, il est disponible en ligne ici : <http://bit.ly/inclusion-numerique>

LES PARCOURS DE FORMATION AUX COMPETENCES NUMERIQUES CLES : ils sont ouverts sur les collèges et chaque membre du réseau est invité à y orienter des usagers.

Le formulaire d'inscription : <http://bit.ly/numerique-pour-tous>

Le kit de communication : <http://bit.ly/competences-cles-64>

6

CONCLUSION ET PROCHAINES ETAPES

La prochaine réunion du réseau est prévue à la CAF mardi 28 mars 2019 - 14h-16h30