

RÉSEAU LOCAL D'INCLUSION NUMÉRIQUE PAYS BASQUE INTÉRIEUR

Synthèse de la deuxième réunion de réseau | 15 février 2019 | 9h30-12h



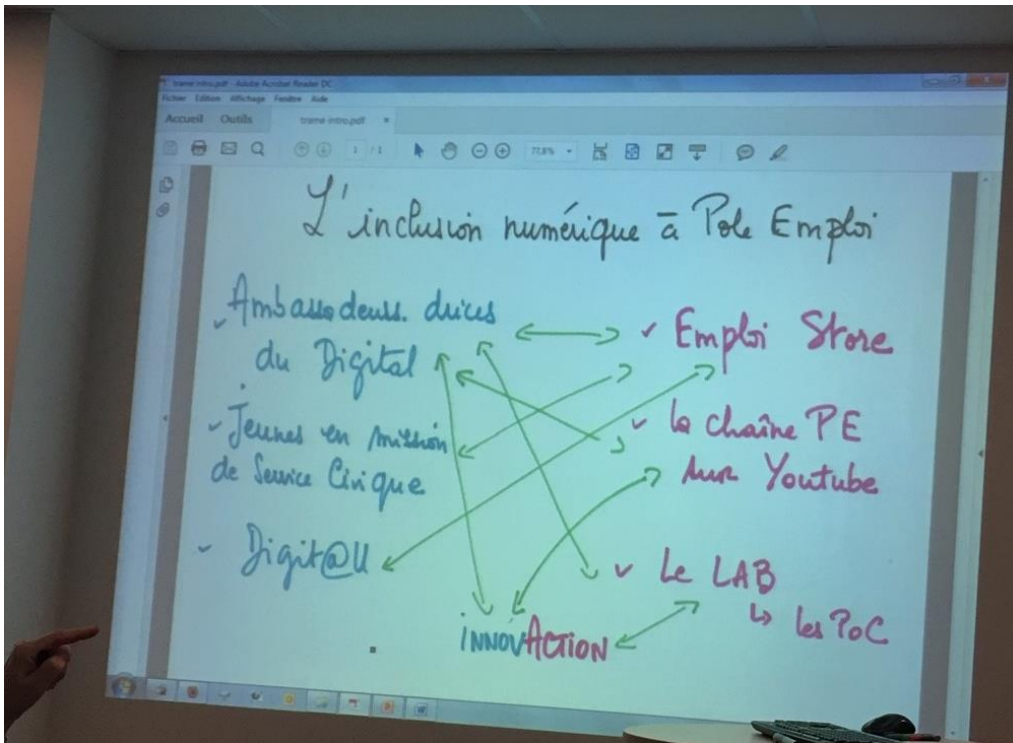
POLE EMPLOI SAINT-PALAIS

Participants :

- Anita BASTERRETCHÉ | Volontaire Service Civique – SDSel Pays Basque Intérieur
- Gisèle BOUMERA | Chargée d'études – MSA
- Marc BOURDE | Directeur – SDSel Pays Basque Intérieur
- Christine FRECHOU | directrice-adjointe Pôle Emploi Biarritz
- Béatrice GREGOIRE | Tutrice VSC – SDSel Pays Basque Intérieur
- Betty IRIART | Mission Locale Avenir Jeunes Pays Basque
- Odile JUNGA | Collectif Souletin
- Théo LAPLACE | Volontaire Service Civique – Mission Locale Avenir Jeunes Pays Basque
- Aurélie SALIN | Chargée de mission Inclusion Numérique – SMO La Fibre64
- Chantal TOUZAA | Déléguée aux relations territoriales PA – La Poste

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.

Premier bilan digit@ll : 75 % d'acquisition sur les compétences numériques au niveau national

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

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.

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

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.

Pôle Emploi propose des ateliers sur l'offre numérique, sur l'emploi store, sur les réseaux sociaux et leur utilisation dans un cadre professionnel.

Pôle Emploi finance également des prestations innovantes : un besoin non couvert sur le territoire, comment on peut y répondre ?

L'agence de Biarritz va être refaite (agence de demain). Lors de la phase d'étude pour la création de cette nouvelle agence, une des idées qui a émergé est que les Pôle Emploi puissent être aussi des lieux de rencontre type Tiers-Lieux, d'où la création d'un espace de type co-working au sein de la future agence de Biarritz.

2 POINT SUR LES OUTILS PRESENTES LORS DE LA DERNIERE RENCONTRE (CARTOGRAPHIE, FORMULAIRE DE SUIVI DES USAGERS, PARCOURS FORMATION AUX COMPETENCES NUMERIQUES CLES)

Différents outils ont été mis en place pour permettre de suivre l'activité du réseau (cf. présentation jointe).

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>

3 PRESENTATION DES ACTIONS MENEES PAR LES VOLONTAIRES EN SERVICE CIVIQUE EN FAVEUR DE L'INCLUSION NUMERIQUE

La Mission Locale Avenir Jeunes Pays Basque et le SDSel Pays Basque Intérieur ont recruté des Volontaires en Service Civique sur des missions d'ambassadeurs numériques.

Huit Volontaires interviennent pour la Mission Locale et une pour les SDSel. Ils interviennent en assistance aux démarches administratives (demande d'aide permis, inscription Pôle Emploi...) sur différents sites. (Cf. planning des lieux, jours et horaires d'intervention en pièce jointe).

4 TEMPS D'ATELIER COLLECTIF : « COMMENT CONSTRUIRE UNE OFFRE D'INCLUSION NUMERIQUE ? »

Utilisation de padlet pour réfléchir collectivement aux éléments à intégrer pour mettre en place une action d'inclusion numérique sur un territoire.

Le padlet est ici : https://padlet.com/aurelie_salin/bvinri9sa8gk

6 QUESTIONS DIVERSES

Chantal Touzaa, déléguée aux relations territoriales des Pyrénées-Atlantiques pour La Poste rappelle les actions de La Poste en faveur de l'inclusion numérique :

6 MSAP dans les bureaux de poste dans le Département au sein desquelles il existe du matériel et un chargé de clientèle qui peut accompagner sur les démarches administratives. A Tardets : la MSAP portée par La Poste propose une permanence de la DGFIP 1 fois par mois. Déploiement possible à d'autres MSAP

2 autres MSAP devraient être déployées par La Poste sur le territoire.

Possibilité d'orienter des personnes vers ces MSAP pour leurs démarches.

- La Commission Départementale de présence postale dispose d'un fonds de péréquation chaque année qu'elle répartie en deux actions : un volet matériel et un volet usages.

Pour la partie matériel, 5 bureaux de Poste ont été équipés avec des bornes numériques.

Pour le volet usages, des projets d'accompagnement/formation dans des points de contact avec La Poste sont à l'étude.

- La Poste va consacrer un budget numérique pour équiper des bureaux de poste de bornes numériques + demande à des associations sur des bureaux de poste en QPV de les accompagner pour mettre en place un questionnaire pour connaître les besoins des usagers et adapter les actions en conséquence.

Le Collectif Souletin constate et souligne les difficultés et les barrières des familles. La dématérialisation a des impacts et la présence du collectif dans le réseau est nécessaire pour faire remonter les difficultés des publics et intervenir pour tenter de les minimiser.

La prochaine rencontre se fera à l'occasion de la restitution finale de l'accompagnement WeTechCare, à la fin du mois d'avril.