



Participants :

- Nathalie BARGETIZ – Médiathèque Biarritz
- Boulanger Guy – SDSel Adour BAB
- Yannick Gauyack – SDSel Adour BAB
- Sandrine Dubroca – SDSel Adour BAB
- Marie-Noëlle Landry – SDSel Adour BAB
- Stéphanie Le Burlu – CPAM Pau
- Sébastien Froment – CPAM Bayonne
- Géraldine Gonzales – CAF64
- Frédéric Domercq – CAF 64
- Bastien Blessin – CAF 64
- Fabrice Navarro – CAF 64
- Sébastien Lefevre – FJT Côte Basque
- Camilo Arias-Goeta – WeTechCare
- Yamini Yogananthan – WeTechCare
- Marion Fontanié – WeTechCare
- Aurélie Salin – SMO La Fibre64
- Gisèle Lougarot – Association Zubia La Conciergerie
- Emmanuelle Chelli – Association Zubia La Conciergerie
- Sandrine Jouet – CCAS Anglet
- Laurence Crepin-Leblond – CARSAT Bayonne
- Bruno Pescalli – MVC St Etienne Bayonne
- Isabelle Jammayrac- ADIE
- Gille Bernardin – ADIE
- Nathalie Arnaud – Secours Catholique
- Dominique Fulpin – Secours Catholique
- Marie-Françoise Poirier – Secours Catholique
- Alain Irigaray – Mission Locale Pays Basque
- Stéphane Lachau – Ville d'Anglet
- Tom Ithurbide – Ville d'Anglet
- Eric Braud – MVC Centre ville
- Christine Fréchou – Pôle Emploi Bayonne et Biarritz

1

INTRODUCTION : UNE TROISIEME REUNION DE RESEAU ACCUEILLIE PAR LA CAF DES PYRENEES-ATLANTIQUES

Introduction et mot de bienvenue par Madame la Directrice de la CAF

Rappel du contexte et présentation de l'ordre du jour par Guy Boulanger, directeur du SDSel Adour BAB :

- Présentation par la CAF de Bayonne des dispositifs mis en œuvre en faveur de l'inclusion numérique
- Présentation d'actions numériques par le FJT de Bayonne
- Présentation du travail amorcé avec le Secours Catholique pour la sensibilisation des aidants à la mise en place d'actions d'inclusion numérique dans les structures
- Préparation de la présentation du bilan (16 mai à Pau) de l'accompagnement par WE TECH CARE du projet départemental d'inclusion numérique.
- Questions diverses et actualité

2

PRESENTATION DES OUTILS DE LA CAF DES PYRENEES-ATLANTIQUES – OFFRE D'INCLUSION NUMERIQUE

La stratégie d'inclusion numérique de la CAF64 découle de la stratégie nationale.

La CAF des Pyrénées-Atlantiques, c'est 125 000 allocataires – 3 grands pôles.

Un enjeu pour la CAF : la stratégie nationale de la branche famille a tout intérêt à travailler au maillage et à l'accompagnement au numérique pour permettre aux usagers de tirer pleinement partie des outils permettant l'accès aux droits

Trois espaces dédiés sur le site caf.fr (allocataires, partenaires et presse), des tutoriels d'utilisation dynamiques aussi présents sur YouTube.

La CAF64 est partenaire du Département sur l'inclusion numérique, sur des informations collectives auprès des bénéficiaires du RSA avec les SDSel du Département dont 85% portent sur des démarches numériques et sur les avantages de passer pour le numérique pour leurs démarches.

La CAF64 est partenaire de la CPAM pour la mise en place d'accueils coordonnés sur le public de futurs parents (opérationnel sur PAU, en projet sur Bayonne). Offre d'accueil pour les étudiants avec des actions sur les différents portails (CROUS, Bailleurs...), présence dans les salons étudiants. Aujourd'hui 97% des aides aux logements étudiants passent par Internet (6000 demandes par an).

Actuellement formation des superviseurs de la CPAM et de la CAF64 à l'utilisation réciproque des portails internet. Formation qui va se faire également pour les agents.

Travail sur un plan de formation commun pour les MSAP. Socle commun de formation avec la CPAM qui pourrait être proposé.

La CAF 64 est engagée dans l'inclusion numérique avec le Conseil Départemental depuis décembre 2018 afin de travailler activement sur le diagnostic, l'orientation, et l'accompagnement des usagers.

La CAF64 utilise l'outil de diagnostic Les Bons Clics.

Les conseillers « service à l'utilisateur » accueillent en première ligne tous les allocataires auxquels ils proposent un outil de diagnostic via les Bons Clics puis selon les niveaux obtenus :

- Une orientation vers les ateliers du numérique (collectif) sur les outils de la CAF et notamment caf.fr les personnes ayant déjà des connaissances
- Pour les usagers n'ayant pas de connaissance, orientation vers les partenaires via la cartographie départementale (<http://bit.ly/carto-IN-64>)

Focus sur les ateliers du numérique proposés par la CAF 64

Plusieurs ateliers se sont déjà déroulés dans une salle de formation, accompagnement individuel possible. Deux ateliers pour le moment. Le troisième au mois de mai. Max 10 personnes (personnes pas tout à fait autonomes). Deux lieux : Pau et Bayonne pour une offre identique sur l'ensemble du département

La CAF64 travaille pour pouvoir avoir un planning à long terme.

Objectif : faciliter les démarches en ligne sur le site caf.fr

Atelier de 1h30/2h.

Les membres du réseau peuvent diriger les usagers vers la CAF64 pour ces ateliers en les orientant vers les accueils de Pau et Bayonne.

• Questions des participants

- Marie-Françoise Poirier (Secours catholique): comment ça va fonctionner, le réseau est aujourd'hui encore virtuel ?
Réponse de Bastien Blessin (CAF 64) : le réseau permet notamment d'informer des actions pour permettre une prescription sur les ateliers numériques de la CAF64 par exemple.
- Intervention de la CPAM qui indique qu'elle travaille avec l'association LACIS pour déployer des ateliers en lien avec les chèques APTIC et qu'un partenariat avec la CAF64 est en phase de construction pour mettre en place le même type de dispositif d'ateliers que la CAF64 pour leurs services ainsi que des ateliers communs CAF-CPAM.
- Aurélie Salin (La Fibre64) : informe les participants de la mise en place d'ateliers itinérants pour des publics en situation de handicap par le CIAPA (cf. cartographie <http://bit.ly/carto-IN-64>)

3

PRESENTATION D'UN PROJET D'ACTION INCLUSION NUMERIQUE PAR LE FJT COTE BASQUE

Présentation du FJT (accueil de 180 jeunes) par Sébastien Lefevre.

Public : jeunes travailleurs (digital native ou enfants du numérique – génération Y et Z) entre 18 et 30 ans

Origine du projet : envie de les accompagner dans leur utilisation du numérique.

Le premier pas pour faire une demande au FJT c'est de remplir un formulaire en ligne donc le public des FJT a déjà quelques compétences numériques.

3 types de public identifiés :

- Ceux qui utilisent régulièrement l'outil (utilisateurs avancés) : besoin de se former (protection des données) : étudiants/employés de la région/d'autres régions, étudiants/employés = 80%
- Utilisateurs intermédiaires : besoin de se former (démarches en ligne, protection des données) : étudiants/étrangers/migrants = 18%
- Utilisateurs débutants : besoin de se former (traitement texte, démarches en ligne, protection des données) : jeunes migrants, jeunes = 2%

Présentation du projet

Proposition 1 : pour les résidents du FJT

- Activité culturelle : la soirée numérique
- Un diaporama questions/réponses : projet dans le but de créer un dialogue pour faciliter le débat autour de notre utilisation d'Internet et des écrans
- Durée : 1h30/2h
- 19h-21h apéro dinatoire
- 1 par trimestre
- Public : résidents du FJT
- Séance 1 : les usages d'Internet au quotidien et les bonnes pratiques (début avril)

Proposition 2 : pour un public extérieur au FJT

- Idem mais ouvert à d'autres publics de tous âges et de tous niveaux
- Contenu du diaporama : Internet pour faire quoi ? - 4 parties
 - Pour apprendre et s'informer
 - Pour se divertir
 - Pour communiquer
 - Pour acheter

Le FJT aimerait réfléchir avec le réseau sur la durée des sessions, la profondeur du contenu, ...

Questions des participants :

- Marie-Françoise Poirier (Secours Catholique): trouve intéressant car ça prend une forme différente des ateliers plus classiques, conviviale.
- Questions ouvertes : quels modes de communication pour faire connaître cette action ? Suggestion de Guy Boulanger (SDSel Adour BAB) sur la mise en place de flyers à remettre aux publics. Les membres du réseau ont en effet besoin d'information pour pouvoir orienter les personnes vers cette action.
- La Médiathèque de Biarritz indique qu'elle a un pôle dédié à l'éducation aux images et qu'ils proposent régulièrement des ateliers tous publics (adhérents à la médiathèque). Voir sur leur site <http://81.255.235.25/EXPLOITATION/services-multimedias-et-numeriques.aspx>
- Proposition de l'ADIE - Faire un calendrier partagé des ateliers. OK mais il faut que l'information remonte à Aurélie (même si rappel chaque mois) qui pourra alors l'intégrer à l'espace ressource en cours de réalisation.

PRESENTATION DU TRAVAIL AMORCE AVEC LE SECOURS CATHOLIQUE POUR LA SENSIBILISATION DES AIDANTS A LA MISE EN PLACE D' ACTIONS D'INCLUSION NUMERIQUE DANS LES STRUCTURES

Au sein du réseau, des besoins sont remontés notamment via le Secours Catholique sur la nécessité de travailler à la sensibilisation des bénévoles d'associations pour favoriser la mise en place d'actions d'inclusion numérique au sein de ces organismes.

Le 8 avril 2018, une action de sensibilisation Inclusion Numérique sera donc proposée. Cette action, élaborée avec WeTechCare et le Secours Catholique est plus particulièrement destinée aux acteurs associatifs souhaitant mobiliser leurs bénévoles autour des enjeux de l'Inclusion Numérique.

Un mail d'invitation précisant les contenus et modalités d'inscription sera envoyé par Aurélie Salin.

DISCUSSION SUR LE BILAN / AXES D'AMELIORATION

Pistes d'amélioration du réseau

- Pour éviter de se retrouver avec un réseau trop lourd/trop grand : pourquoi ne pas mettre en place des groupes de travail par thématique et/ou par public (proposition de Stéphane Lachau Ville d'Anglet) ?
- Mettre en place un atelier inter institutionnel (demande de la CARSAT) à destination des agents au sein des structures ?
- Mettre en place des outils numériques pour échanger en dehors des réunions (proposition de l'ADIE)
- Cartographie : Filtrer de façon plus précise sur les services, filtrer par mots clés, lieux pour la traduction sur le numérique pour les personnes allophones, voir pour un accès privé si il y a des référents pour faire le lien et éviter de « perdre » les publics

Propositions pour le 16 mai

- Empreinte de marque ? Faire un atelier sur quelle identité de marque/visuelle nous pouvons créer ? Label (ex CPAM de Douai - relais numérique avec sticker)
- Témoignages d'usagers et d'aidants en vidéo ?
- Présentation de la cartographie ?
- Focus sur des créations/innovations en matière d'inclusion numérique ?
- Détailler les statistiques pour les présenter ?
- Comment communiquer et faire que les informations circulent : par des communautés ? créer des communautés d'usagers ?

Prochaine réunion : à la maison pour tous d'Anglet le 6 juin à 14h.

Présentations prévues de la médiathèque de Biarritz et de la Mission Locale.