Réseau d'Inclusion Numérique des Pyrénées-Atlantiques

Réunion du groupe SDSEI Adour BAB – Bayonne – 8 novembre 2018

Participants

- ARIAS GOETA Camilo – WeTechCare
- ARNAUD Nathalie – Secours Catholique
- BOULANGER Guy – Directeur SDSEI Adour BAB
- BUTET Anne-Marie – SDSEI Adour BAB
- CREPIN-LEBLOND Laurence – CARSAT Aquitaine
- DESQUIBES Régine – CPAM de Bayonne
- DOMERCQ Frédéric – Caf des Pyrénées-Atlantiques
- DUFOURG Romuald – ADRE
- DURAN Alexandre – Centre Social Maria Pia
- FORDIN – CCAS Saint-Pierre d'Irube
- IRIGARAY Alain – Mission locale du Pays Basque
- JOUET Sandrine – CCAS d'Anglet
- OSSARD Julien – Marie de Bayonne (service jeunesse, cyberbase, BIJ)
- LACHAU Stéphane – Ville d'Anglet
- LARZABAL Catherine – MVC St Etienne Bayonne
- LATTEMENT Matthieu – Service civique SDSEI Adour BAB
- MOURIA M. Andrée – Mission locale du Pays Basque
- PESCRILLI Bruno – MVC St Etienne Bayonne
- POIRIER Marie-Françoise – Secours Catholique
- QUESADA Agnès – CCAS de Bayonne
- ROUSSIERE Armelle – CCAS de Biarritz
- SALIN Aurélie – Chargée de mission Inclusion Numérique SMO La Fibre64
- TAIEB Delphine – FJT Bayonne-Côte Basque
- TOUZAA Chantal – Groupe La Poste
- VEDRENNE Martine – Pôle emploi
- ZUBILLAGA Valérie – CCAS de Biarritz

Synthèse des échanges

1) Rappel du contexte et objectifs

- **L'inclusion numérique, une priorité politique départementale et nationale**
  Le Département des Pyrénées-Atlantiques s'est emparé dès 2016 de la problématique en faisant de ce sujet l'une de ses politiques publiques à part entière et en intégrant l'inclusion numérique à l'ensemble des schémas départementaux. Parallèlement à ce travail, le Département a contribué, en 2018, à la rédaction du rapport national pour un numérique inclusif remis en mai 2018 au Secrétaire d'Etat au Numérique : https://societenumerique.gouv.fr/plannational/

- **Une reconnaissance nationale**
  Le Département des Pyrénées-Atlantiques a été le premier territoire labellisé « Territoire France Connectée pour un numérique inclusif » le **5 octobre 2018 à Pau** avec la signature d'une charte en présence du Secrétaire d'Etat au numérique.

- **Objectif du réseau :**
  « Favoriser l'autonomie numérique des usagers - notamment des usagers les plus éloignés - pour un meilleur accès aux droits et une insertion sociale et professionnelle »

- **Présentation du rôle des animateurs et des outils d'animation :**

2) Présentation des outils du réseau

Pour soutenir la mise en place d'un réseau d'inclusion numérique, des outils ont été proposés aux aidants et animateurs des réseaux

1 charte du réseau

ACCUEILLIR — **Proposer des lieux d'accès (équipement, connexion) aux usagers du territoires**

*1 formation en présentiel + 1 outil de diagnostic d'autonomie num.**

SENSIBILISER & INFORMER — **Informer les publics sur les démarches en ligne ; lever les freins courants**

DIAGNOSTIQUER — **Evaluer les besoins précis des publics éloignés du numérique**

1 guide de l'assistance + des ressources pédagogiques**

ACCOMPAGNER — **Proposer différentes formes d'appui en fonction des besoins et démarches :**

- ❑ **Assistance**
- ❑ **Formation**

1 cartographie

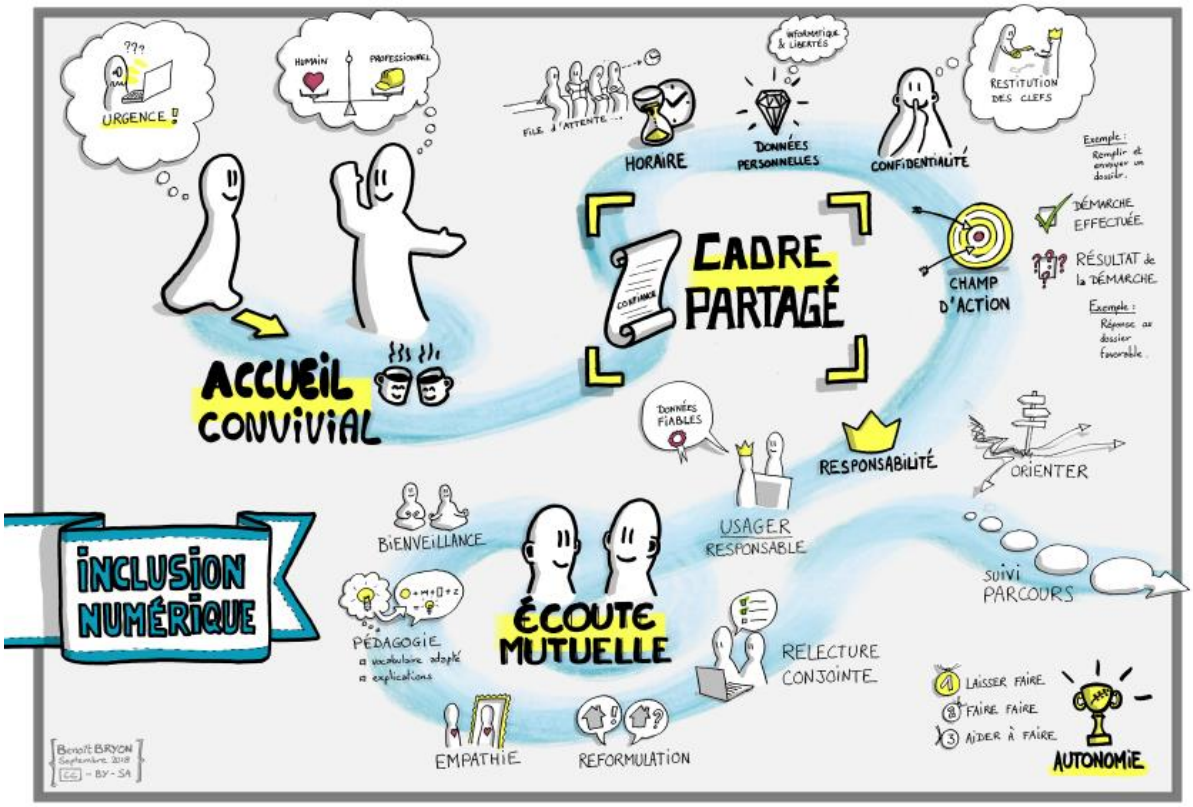
ORIENTER — **Se coordonner entre aidants pour offrir aux usagers des réponses parfois portées par d'autres**

Mise en place de pratiques / outils d'animation

OPTIMISER — **Partager des outils, coordonner des offres, optimiser des ressources afin de démultiplier l'impact du réseau**

**Outils proposés via la plateforme Les Bons Clics*

- <u>Une charte de l'accompagnement numérique</u>



- <u>Un tableau de bord de l'activité du réseau</u>

DATE :

1. TERRITOIRE CONCERNE
☐ Adour Côte Basque ☐ Pays Basque Intérieur
Nom de votre structure :

2. PROFIL DE L'USAGER ACCUEILLI
☐ Moins 26 ans ☐ Entre 26 et 60 ans ☐ Plus de 60 ans

3. SITUATION DE L'USAGER
☐ Salarié ☐ Retraité ☐ Indépendant ☐ Demandeur d'emploi
☐ Bénéficiaire de minimas sociaux ☐ Parent au foyer
☐ Autre, précisez :

4. BESOIN(S) NUMERIQUE(S) DE L'USAGER ACCUEILLI
☐ Equipement ou connexion ☐ Informations sur les démarches en ligne
☐ Assistance sur les démarches en ligne ☐ Création/utilisation messagerie
☐ Formation au numérique ☐ Autre, précisez :

5. L'USAGER ACCUEILLI FAIT-IL FACE A UNE URGENCE NUMERIQUE ?
☐ Oui ☐ Non

6. L'USAGER ACCUEILLI SEMBLE-T-IL AVOIR UNE BONNE CONNAISSANCE DES DEMARCHES EN LIGNE
☐ Plutôt oui ☐ Plutôt non

7. L'USAGER ACCUEILLI A-T-IL EXPRIME DES RETICENCES FACE A L'USAGE DU NUMERIQUE ?
☐ Non ☐ Oui
Pourquoi ? ☐ Manque d'intérêt
☐ Manque de confiance en soi pour s'en servir
☐ Défiance envers le numérique
☐ Autre, précisez :

8. L'USAGER ACCUEILLI FAIT-IL FACE A UN FREIN L'EMPECHANT DE SE FORMER A COURT TERME ?
☐ Non ☐ Oui
Pourquoi ? ☐ Barrière de la langue ☐ Situation d'illettrisme
☐ Situation de handicap ☐ Manque de temps
☐ Problèmes de mobilité ☐ Autre raison

9. AVEZ-VOUS EVALUE LES COMPETENCES NUMERIQUES DE L'USAGER ACCUEILLI?
☐ Oui ☐ Non
Si oui, précisez son niveau :
☐ Débutant ☐ Intermédiaire ☐ Avancé ☐ Confirmé

Si non, précisez la raison :
☐ Manque de temps ☐ Refus de l'usager accompagné

10. QUEL ACCOMPAGNEMENT AVEZ-VOUS PROPOSE A L'USAGER ?
☐ Vente/prêt de matériel ☐ Information ☐ Assistance ☐ Formation
☐ Autre, précisez :

11. CET ACCOMPAGNEMENT REPONDAIT-IL A UN BESOIN :
☐ Ponctuel ☐ Récurrent

12. AVEZ-VOUS ORIENTE L'USAGER VERS UN PARTENAIRE ?
☐ Oui ☐ Non
Si oui, précisez son nom :

13. A L'INVERSE, CET USAGER EST-IL VENU SUITE A L'ORIENTATION D'UN PARTENAIRE ?
☐ Oui ☐ Non
Si oui, précisez son nom :

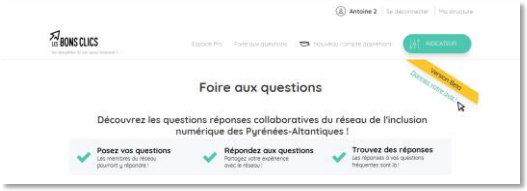
14. VOUS A-T-IL ETE POSSIBLE DE PROPOSER UNE REPONSE ADAPTEE AUX BESOINS DE L'USAGER, EN DIRECT OU VIA UN PARTENAIRE ?
☐ Oui ☐ Non

Stratégie Départementale d'inclusion numérique | Phase 3 – Expérimentation | Suivi des Réseaux Locaux d'Inclusion Numérique
TABLEAU DE BORD RESEAUX LOCAUX D'INCLUSION NUMERIQUE

- <u>Une foire aux questions en ligne</u>

Une FAQ collaborative hébergée sur Les Bons Clics, développée exclusivement pour le réseau des PA

Un espace de questions / réponses collaboratif sera proposé sur Les Bons Clics afin de favoriser l'entraide entre acteurs des Pyrénées-Atlantiques



Plusieurs rubriques proposées

- **L'équipement et internet au quotidien**

Exemple : comment accompagner un usager qui n'a pas d'adresse email ? Quel service lui recommander ?

- **Les services publics et essentiels**

Exemple : parmi les démarches CAF, certaines sont-elles réalisables directement sur mobile ?

- **Le réseau d'inclusion des Pyrénées-Atlantiques**

Exemple : vers qui puis-je me tourner pour proposer au réseau d'intégrer un nouvel acteur ?

- **L'utilisation des Bons Clics**

Exemple : dois-je être connecté à mon compte Pro pour utiliser l'indicateur d'autonomie numérique ?

- **Autres**

3) Actions proposées par les acteurs de la Côte Basque dans le cadre des activités du réseau

ACTIONS POUR LES PUBLICS

- **Accompagner les publics en difficulté numérique sur mobile** (ex applis utiles : ameli, mutuelles, banques, Pôle emploi, impôts, mobilité, coffre-fort Digiposte)
- Identifier les publics concernés par l'exclusion numérique : **comment toucher ceux qui ne se manifestent pas ? comment toucher les publics isolés ?**
- Repérer les **dispositifs de formations existantes pour les débutants numériques**
- Proposer des **solutions d'achat ou de prêt de matériel** après formation pour les usagers
- Traiter la question du non-recours aux droits des publics en exclusion numérique

ACTIONS POUR LES AIDANTS NUMÉRIQUES

- Travailler sur la **confidentialité des données personnelles** des personnes accompagnées : quelles bonnes pratiques ? quelle responsabilité pour les aidants ? quel **cadre juridique** ?
- Définir un **cadre d'intervention pour les aidants numériques** : Ex. Problème de création d'adresse mail pour l'usager (Comment choisir une boîte neutre ?)
- Faciliter les **échanges sur les pratiques des aidants** (études de cas …)
- **Former les aidants numériques** aux différents sites institutionnels (Caf, Pôle emploi, Ameli, etc.)
- Assurer la présence d'**aidants numériques sur les territoires isolés géographiquement** (ex. zone de montagne)
- Faciliter le **recrutement de services civiques** pour les structures dépourvues d'aidants numériques
- Organiser des **rencontres pour les services civiques** (partage d'expérience, transmission des acquis, …)
- Proposer des **formations communes pour les services civiques**
- Faciliter l'acquisition de **matériel informatique pour la formation des usagers**

ACTIVITÉ DU RÉSEAU

- Trouver des **ressources pour financer les offres d'accompagnement numérique** des structures du réseau
- Favoriser la **création de lieux d'accès aux services publics communs** (ex. MSAP : CPAM, CAF, Pôle emploi, La Poste, mairies, …)
- Faire connaître les **initiatives d'accompagnement en dehors des circuits classiques** (SDSEI, CCAS, MSAP, mairies, …)
- Faciliter l'**identification de lieux d'appui**
- Mettre en place des **outils pour assurer la vie du réseau**
- **Identifier les lieux ressources et les activités proposées** (ex. logo, plaquette, flyer …)

- Développer un **outil de cartographie pour faciliter l'orientation des publics** vers les structures d'accompagnement

Les actions listées ci-dessus devront permettre de construire une feuille de route pour les prochaines réunions du réseau d'inclusion numérique de la Côte Basque.

Les différentes structures du réseau accueilleront de manière tournante les réunions du réseau qui auront lieu tous les 2 ou 3 mois.