

Réseau d'Inclusion Numérique des Pyrénées-Atlantiques

Synthèse du groupe de travail – Pau – 17 mai 2018

Participants

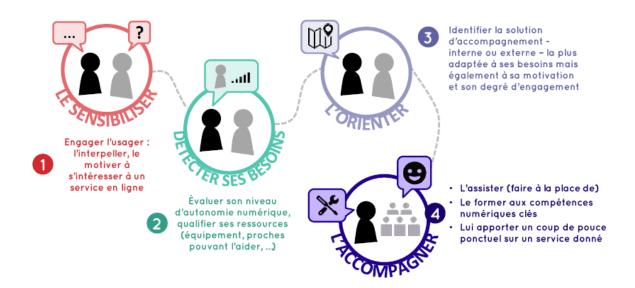
- Régine DARAN Formatrice du **GRETA**
- Patricia HANGAR Conseillère formation au GRETA, responsable du pôle numérique
- Gilles BERNARDIN ADIE
- Hubert DESSINET Responsable du réseau des cyber-bases à Mourenx et à Orthez
- Marie-Françoise POIRIER Bénévole Secours Catholique, responsable du projet « inclusion numérique »
- Jean-Pierre COUSTANCE Vice-président de la Croix-Rouge
- Isabelle PAGNOUX **Fourgon Connecté** (solution mobile d'accès à internet avec une connexion par satellite là où il n'y en a pas expérimentation en cours dans le Haut-Béarn)
- Valérie ZUBILLAGA CCAS de Biarritz
- Alain IRIGARAY Conseiller, référent numérique et coordinateur des services civiques à la Mission locale du Pays Basque
- Pierre CHARTIER Responsable des Maisons du citoyen à Pau (en cours de labellisation MSAP)
- Alexandre CHEURET Bibliothèque départementale (accompagnent l'ensemble des bibliothèques du département)
- Chantal TOUZAA Déléguée aux relations territoriales du Groupe La Poste
- Estelle CLEMENT **Groupe La Poste** (accompagnement des entreprises dans la transformation numérique)
- Aurélie TRICOT Cheffe de projet accueil et inclusion numérique à la CNAF
- Frédéric DOMERCQ Chargé des accueils CAF 64
- Bastien BLESSIN Manager stratégique CAF 64
- Giselle BOUMERA Responsable accueil adhérents MSA Sud Aquitaine
- Guillaume GALLINO Stagiaire à la MSA Sud Aquitaine (Master sociologie et TIC)
- Régine DESQUIBES Responsable accueil **CPAM de Bayonne**
- Dominique DUSSART Directrice territoriale de **Pôle emploi**
- Joan ALLART **Direction du Développement des Territoires** (suivi du SDAASP et de la Politique de la Ville)
- Amalia MARTINEZ Cheffe de projet Inclusion Numérique CD64
- Guy BOULANGER Directeur SDSEI Adour BAB
- Marc BOURDE Directeur SDSEI Pays Basque Intérieur
- Yamini YOGANANTHAN WeTechCare
- Romain BOISSON WeTechCare
- Camilo ARIAS GOETA WeTechCare



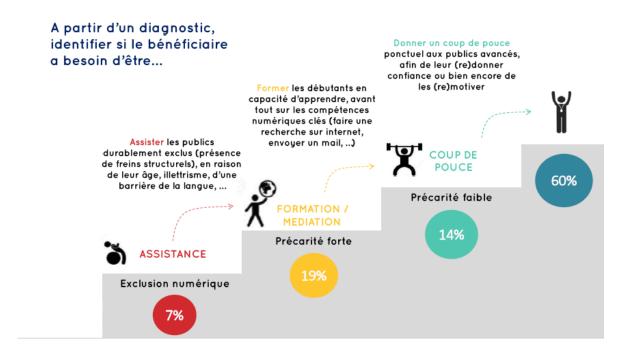


Atelier #1: S'approprier les concepts de l'inclusion numérique

Rappel des différentes étapes d'un parcours d'inclusion



Focus sur les différentes modalités d'accompagnement





Groupe "Sensibilisation"

• Définition proposée :

- ✓ donner du sens à l'inclusion numérique ;
- ✓ travailler sur les leviers de motivation ;
- √ faire connaître les gains liés au numérique ;
- √ démystifier le numérique ;
- ✓ garder toujours une posture d'écoute des besoins du public accompagné.

Remarque : Il est important de sensibiliser également les accompagnants pour qu'ils puissent ensuite utiliser un argumentaire et des éléments de langage adaptés.

- <u>Principales parties prenantes</u> : le premier acteur qui doit sensibiliser est celui qui dématérialise ses procédures (ex. opérateurs de services publics, banques).
 - ✓ Acteurs en contribution: associations caritatives, cyber-bases et les relais médias (dont presse régionale). Certains acteurs peuvent contribuer à sensibiliser, sous l'angle de l'acculturation numérique (ex. bibliothèques)
 - ✓ Acteurs à informer : élus, enseignants, facteurs, secrétaires de mairie (notamment en zone rurale)

• Ressources & boîte à outils :

- ✓ Tutoriels vidéo, dépliants papiers, fiches techniques sur les services en ligne (produites par les opérateurs), etc.
- ✓ Information faite aux élus locaux pour les sensibiliser également à ces enjeux de l'inclusion numérique.

Groupe "Détection"

• Définition proposée :

- ✓ Capacité à identifier les besoins exprimés ou non exprimés par un usager en matière d'accompagnement numérique : distinguer la détection d'un besoin et d'une demande.
- ✓ L'objectif doit être d'accompagner de la manière la plus juste sur l'accès aux droits et l'autonomie.
- <u>Principales parties prenantes</u>: tous les acteurs confrontés au premier accueil du public (services sociaux, guichets des opérateurs, etc.) doivent détecter les besoins
 - ✓ Acteurs en contribution : la famille ou l'entourage du public ; ainsi que les associations caritatives peuvent contribuer à la détection des publics.
 - ✓ Acteurs à informer : les opérateurs de services publics (leur faire connaître le pourcentage de personnes non autonomes) ; les organismes de formations vers qui on oriente (informer sur le niveau de la personne à accompagner).

• Ressources & boîte à outils :

- ✓ Outil de diagnostic simple, mise en situation ou déclarative. Former à l'utilisation de ce diagnostic (très important)
- ✓ Cartographie des acteurs de la détection (qui ne font pas forcément de l'accompagnement)



Groupe "Orientation"

• Définition proposée :

- ✓ Proposer un parcours pour gagner en autonomie.
- ✓ Il est important d'avoir une notion de parcours, garder un lien avec l'usager et ne pas donner l'impression de se débarrasser de la personne.
- Principales parties prenantes : ensemble des acteurs qui détectent (cf. détection)
 - ✓ Acteurs à informer : structures vers lesquelles on oriente les publics.

Ressources & boîte à outils :

- ✓ Cartographie des membres du réseau, nécessité d'avoir une vision très claire de ce qui se fait dans chaque structure (horaires, ateliers, capacité d'accueil selon le nombre de places et la thématique, etc.)
- ✓ Dans la mesure du possible, un référent dans chaque structure d'accompagnement, afin que l'usager comprenne qu'il y a un lien entre la structure qui oriente et celle qui accompagne, d'où l'intérêt de personnifier l'orientation (par exemple : ne pas dire « allez voir Pôle emploi, mais plutôt, allez voir M/Mme X »). Dans les faits, cela pourrait être difficile en termes de ressources humaines et de logistique.

Groupe "Accompagnement: Faire pour / Faire avec"

• Définitions proposées :

- ✓ Faire pour : capacité à faire à la place de l'usager des démarches administratives. Cela sous-entend une incapacité à faire pour le public (accessibilité, langue, handicap ...)
- ✓ Faire avec : capacité à accompagner une personne qui a la capacité de faire ou d'apprendre, mais qui doit être rassurée.
- <u>Principales parties prenantes</u>: (non exhaustif, pas de distinction faire avec / faire pour):
 - ✓ Personnel intervenant dans les SDSEI, CCAS, MSAP, opérateurs, médiathèques, médiateurs numériques, écrivains publics, facteurs (ex. déclaration d'impôts), associations caritatives, ...
 - ✓ Acteurs à informer : organismes juridiques de protection (accompagnent aussi des publics), cabinets comptables (cf. déclaration de revenus professionnels), secrétaires de mairie, ...

• Ressources & boîte à outils :

- ✓ Supports de formation dispensés par les opérateurs pour les professionnels sur les démarches administratives en ligne (temps présentiels)
- ✓ Boîte à outils sur l'accompagnement : éviter de faire à la place de quelqu'un quand la personne peut être en capacité d'apprendre. Apprendre aux professionnels à transmettre car cela leur permet de gagner du temps (NB : ne se sentent pas toujours capables de transférer leurs compétences).
- ✓ Cadre d'intervention juridique : quelles conséquences pour les aidants numériques qui font à la place ? quels engagements en cas d'erreur ?
- ✓ Formation des professionnels sur les bonnes pratiques d'assistance numérique (ex. privilégier le faire avec en impliquant au maximum la personne accompagnée)



Groupe "Accompagnement: Former"

• <u>Définition prop</u>osée :

- ✓ Prérequis / Clés d'entrée : comprendre les processus d'apprentissage personnels de l'usager, ses centres d'intérêt (le motiver), désacraliser l'outil ;
- ✓ Apprendre à l'usager à faire quelque chose qu'il ne savait pas faire (transfert de compétences entre l'accompagnant et l'usager) ;
- ✓ Apprendre à transposer les compétences acquises sur d'autres usages : ex. j'ai appris à créer une adresse mail, donc demain je saurai créer un compte sur le site de tel ou tel opérateur (transfert de compétences d'un usage à un autre) ;
- ✓ NB : bien différencier les formations formelles (ex. apprendre à utiliser le mail) des formations ponctuelles (ex. l'aide portée par des agents ou des aidants à domicile).

• Principales parties prenantes :

- ✓ Structures qui réalisent les formations au quotidien : médiateurs numériques (EPN, cyberbases), bibliothèques, organismes de formation, associations ;
- ✓ Structures qui dispensent des formations à la carte : opérateurs de service public, services sociaux, centres sociaux, entreprises ;
- ✓ Acteurs à informer : tous les acteurs cités ci-dessus + les écoles/collèges

• Ressources & boîte à outils :

- ✓ Sites web de l'AFPA, TANU, PIX, CLICNJOB, Emploi Store, ressources en ligne des bibliothèques (ressources réservées aux usagers inscrits, ex. Vos declics), Bibliothèques Sans Frontières (programme Voyageurs du numérique : plateforme en ligne avec des ressources de formation de formateurs) ;
- ✓ Formation de formateurs et formation des professionnels, dont travail sur la pédagogie des acteurs (savoir faire faire plutôt que faire à la place)
- ✓ Catalogue des formations / annuaire des formateurs (offre de formation sur le territoire et formateurs disponibles pour intervenir dans d'autres structures)

Conclusion

Bien qu'on ait distingué les différents rôles au cours des groupes de travail, dans un parcours coordonné tous ces éléments sont intimement liés. Par exemple, les étapes de sensibilisation et de détection se font pratiquement de façon concomitante. De même les acteurs qui détectent le niveau d'autonomie numérique sont dans la pratique ceux qui orientent ensuite vers les structures de l'accompagnement.

La coordination de ces différentes étapes doit permettre à l'usager de se sentir au sein d'un parcours linéaire où on prend en compte ses besoins dès le premier accueil et jusqu'à la mise en place de solutions. L'animation du réseau est donc indispensable pour assurer la coordination des actions en faveur du public éloignée du numérique.



Atelier #2 : Animation du réseau d'accompagnants

Travail collectif

L'objectif de cet atelier était de recenser les outils déjà utilisés, ou souhaités, par les différentes structures pour travailler en réseau et pour partager des informations.

Parmi les principaux outils imaginés par les participants comme étant à expérimenter pour favoriser une bonne circulation des informations au sein du réseau et progresser ensemble dans les pratiques, plusieurs modalités complémentaires sont ressorties de cette réflexion collective :

- Mise en œuvre d'un outil communautaire en ligne ("Groupe Facebook", "Forum", ...). Aujourd'hui plusieurs structures possèdent déjà des pages dédiées sur les réseaux sociaux mais il n'existe pas de groupe spécifique sur l'inclusion numérique. La mise en place d'un tel outil de communication dépendra également de l'appétence de l'ensemble de structures pour utiliser les réseaux sociaux. Cette question devra donc être évaluée préalablement.
- Systématisation d'une **newsletter** pour informer les membres du réseau sur les nouveautés, les bonnes pratiques, les expérimentations, voire pour partager une veille sur les initiatives et les événements à l'échelle du départementale, régionale, nationale et internationale.
- Organisation de **formations en ligne** ("Webinars", "Mooc", ...) avec des formats didactiques, courts et très opérationnels qui permettent de toucher un public plus large.
- Organisation d'événements d'information et de partage internes au réseau ("Petits-déjeuners tous les 3 mois dans un lieu différent à chaque fois chez un référent du sujet", "Séminaires annuels", "Journées thématiques", ...). Cela pourrait être également l'occasion de faire venir des intervenants externes qui ont une expertise spécifique.
- Organisation de temps collaboratifs d'innovation internes au réseau ("Hackathons")
- Mise à disposition d'un annuaire partagé de l'ensemble des structures et de leurs offres de services respectives, et mise en place de référents dans les structures du réseau pour avoir accès à des informations de qualité rapidement.

Questionnaires individuels

20 structures interrogées au total :

- 17 structures se déclarent "très intéressées" à la systématisation d'une newsletter réseau (les 3 autres "Moyennement intéressées")
- 16 structures se déclarent "très intéressées" à l'idée de la mise en place d'un outil communautaire en ligne type réseau social ou extranet
- 14 structures souhaitent que la fréquence des rencontres entre membres du réseau soit trimestrielle
- 11 structures pourraient accueillir des réunions du réseau dans leurs locaux
- 10 structures se déclarent "très intéressées" à l'idée de la mise en place d'un forum en ligne
- 10 structures se déclarent favorables à l'idée de contribuer à l'animation du réseau aux côtés des animateurs
- 9 structures estiment qu'elles ont des contenus pédagogiques qu'elles pourraient mettre à disposition du réseau



Conclusion

L'ensemble des acteurs présents valident la valeur ajoutée de l'appartenance à un réseau dans leurs missions respectives, au quotidien.

Les bénéfices estimés (ou attentes) résident majoritairement dans le partage d'informations (notamment sur les démarches administratives) et de bonnes pratiques locales.

Le développement de cette proximité entre les structures passe, pour la majorité des acteurs, par :

- des points de contact présentiels réguliers (+- tous les 3 mois)
- des outils de partage en ligne comme les visioconférences, les emailings, ou les outils de collaboration en ligne qui font d'ores et déjà partie des usages actuels de la majorité des structures interrogées.

Ateliers #3 : Parcours d'accompagnement des publics (ruralité / parentalité)

Présentation des outils d'analyse proposés

Les personae

- Objectif: comprendre et communiquer et les attentes des utilisateurs
- Livrable: description de plusieurs personae, utilisateurs-types, fictifs, représentatif s des utilisateurs cibles et de leurs attentes:
 - Description du style de vie
 - Description du comportement
 - Description des aspirations, des peurs, de la relation à la technologie, ...
- Limite: il s'agit de représentations subjectives, donc potentiellement imparfaites, de la base d'utilisateurs.

Le parcours utilisateur

- Objectif: schématiser les différentes étapes que vit l'usager dans l'utilisation d'un service, actuelles et cibles
- Livrable : formalisation d'un scénario permettant de formaliser de manière linéaire es différentes étapes (action / ressenti) :
 - Pour l'utilisateur
 - Pour d'autres parties prenantes de son parcours, en vision miroir
- Limite : pour des parcours très complexes, on peut s'en tenir à une liste de tâches que l'usager réalise en utilisant le service





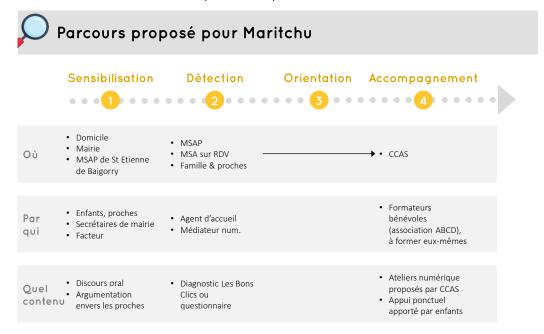
Groupe 1 - Ruralité

Présentation du persona





Proposition de parcours associé



<u>Idée force à retenir</u>: pour des **profils isolés** géographiquement mais motivés, nécessité de **s'appuyer sur des acteurs de proximité qui n'appartiennent pas au réseau d'inclusion** (ex. facteur, secrétaire de mairie) pour détecter, sensibiliser et orienter vers un accompagnant.





Groupe 2 - Ruralité

Présentation du persona





Proposition de parcours associé



<u>Idée force à retenir</u>: pour des **profils très contraints** (temps, accès, méconnaissance des démarches administratives) et peu motivés, nécessité de **proposer des accompagnements qui vont à leurs rencontre et permettent de minimiser leurs efforts** (ex. fourgon connecté).





Groupe 3 - Parentalité

Présentation du persona





Proposition de parcours associé



<u>Idée force à retenir</u>: pour des **profils avec des contraintes de temps et des enjeux métiers**, s'appuyer sur des **parcours professionnalisant pour combiner les bénéfices**.





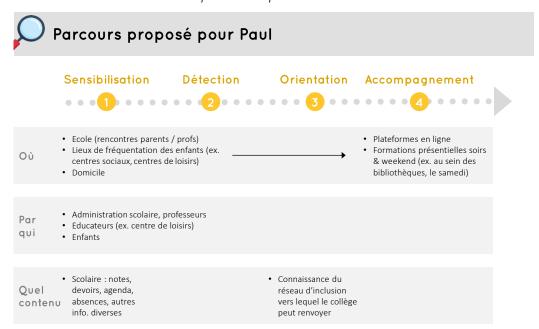
Groupe 4 - Parentalité

Présentation du persona





Proposition de parcours associé



<u>Idée force à retenir</u>: pour des profils avec des leviers de motivation très limités, **proposer des** accompagnements focalisés (ex. tutoriel pour maîtriser Pronote) et accessibles en autonomie (ex. via une plateforme en ligne).



Prochaines étapes

- Animation d'un second groupe de travail à Bayonne le 04 juillet 2018, avec les structures des réseaux pilotes, pour cadrer les expérimentations qui débuteront en septembre.
- Préparation de feuilles de route pour les animateurs des territoires pilotes.
- Identification par WeTechCare d'outils communautaires en ligne qui pourraient être expérimentés dès septembre 2018.
- Envoi d'une newsletter au réseau courant juillet, pour faire un point sur les groupes de travail du 17 mai et 4 juillet 2018, sur les projets en cours pouvant alimenter la réflexion (La Poste, les collèges, ...) et sur les expérimentations à venir à la rentrée.