



La Fibre64

**BILAN DEPLOIEMENT PASS NUMERIQUES DANS LES  
PYRENEES-ATLANTIQUES**

*Point étape au 18 décembre 2020*

## SOMMAIRE

---

<b>SOMMAIRE</b>	<b>1</b>
<i>Une candidature à l’AAP pour l’achat et le déploiement de Pass Numériques dans le cadre de la démarche départementale d’inclusion numérique</i>	<b>2</b>
<i>Un déploiement du Pass Numérique assis sur la méthodologie de mise en place de la démarche départementale : proximité, partenariat et transversalité.</i>	<b>3</b>
<i>Des premières actions prévues au printemps 2020, reportées en raison des contraintes liées au contexte sanitaire</i>	<b>3</b>
<i>Un déploiement amorcé à partir de septembre 2020 : premiers retours d’expérience</i>	<b>4</b>
<b>AXE 1   Les personnes âgées, plus particulièrement domiciliées dans des territoires ruraux</b>	<b>4</b>
<b>AXE 2   Le public en situation de fragilité dans un objectif d’accès aux droits</b>	<b>6</b>
<b>AXE 3   Le public éloigné du numérique pour favoriser l’utilisation des téléservices ciblé</b>	<b>6</b>
<b>et orienté par les opérateurs de service public partenaires (CPAM, CAF, Pôle Emploi)</b>	<b>6</b>
<i>Synthèse des Pass déployés au 18 décembre 2020</i>	<b>8</b>
<i>La mise en place du dispositif : intérêts et limites</i>	<b>9</b>
<i>Impact du déploiement des Pass Numériques sur la structuration des réseaux d’inclusion numérique</i>	<b>10</b>
<i>Relation avec le hub territorial pour un numérique inclusif</i>	<b>11</b>
<i>Et la suite ? Quelques pistes pour 2021...</i>	<b>11</b>

## Une candidature à l'AAP pour l'achat et le déploiement de Pass Numériques dans le cadre de la démarche départementale d'inclusion numérique

---

En 2019, La Fibre64 a porté une candidature conjointe à l'AAP national pour l'achat et le déploiement de Pass Numériques, en partenariat avec la CAF, la CPAM et Pôle emploi.

Cette candidature s'inscrivait dans la démarche partenariale d'inclusion numérique lancée en 2017. Le syndicat mixte [La Fibre64](#) assure en effet la co-maitrise d'ouvrage et la maitrise d'œuvre de cette démarche pour le Département.

Dans ce cadre, La Fibre64 met en place et co-anime des réseaux locaux d'inclusion numérique à l'échelle des Services Départementaux des Solidarités et de l'Insertion (SDSEI). Ces réseaux sont constitués de l'ensemble des acteurs concernés par la problématique de l'inclusion numérique (opérateurs de services publics, EPN, associations, centres sociaux, SDSEI, CCAS, communes, organismes de formation...).

La mise en place progressive de réseaux locaux d'inclusion numérique sur l'ensemble du département comprend deux grands axes d'actions :

1. **L'accompagnement des publics** : mise en place d'actions de médiation numérique en complémentarité avec les actions existantes...
2. **L'accompagnement des aidants** : outillage, co-construction de ressources...

Le déploiement des Pass Numériques s'inscrivait donc dans l'axe 1 avec un objectif affirmé d'enrichir les possibilités d'accéder à des formations/sensibilisation aux outils et usages numériques des publics éloignés du numérique, et plus particulièrement<sup>1</sup> pour :

- **Public cible 1** : Les personnes âgées, plus particulièrement domiciliées dans des territoires ruraux
- **Public cible 2** : Le public en situation de fragilité dans un objectif d'accès aux droits (publics accueillis par les SDSEI notamment)
- **Public cible 3** : Le public éloigné du numérique pour faciliter/favoriser l'utilisation des téléservices ciblé et orienté par les opérateurs de service public partenaires (CPAM, CAF, Pôle Emploi)

En juin 2019, La Fibre64 et le Département des Pyrénées-Atlantiques entamait la phase d'essaimage de la démarche d'inclusion numérique : après la mise en place de deux premiers réseaux locaux d'inclusion numérique au Pays Basque, la généralisation à l'ensemble du département allait s'enclencher progressivement.

Le travail de mise en réseau et le partenariat rapproché avec l'ensemble des acteurs œuvrant dans le champ de l'inclusion numérique a permis de calibrer la réponse à l'AAP, en misant sur un déploiement d'environ 1200 chéquiers (budget global du projet 152 200 € dont 82 200 € de co-financement de l'Etat).

Dès mai 2019, un travail de sensibilisation à la qualification APTIC des acteurs (notamment les acteurs de la médiation numérique) était enclenché pour préparer l'arrivée du dispositif Pass Numériques.

---

<sup>1</sup> Cf. dossier de candidature porté par La Fibre64 à l'AAP national pour l'achat et le déploiement de Pass Numériques | Juin 2019

## Un déploiement du Pass Numérique assis sur la méthodologie de mise en place de la démarche départementale : proximité, partenariat et transversalité.

---

Une réflexion conjointe sur la façon la plus pertinente d'utiliser les Pass Numériques au sein des réseaux locaux d'inclusion numérique et au sein du COPIN64 (Comité des Partenaires pour l'Inclusion Numérique des Pyrénées-Atlantiques réunissant La Fibre64, le Département des Pyrénées-Atlantiques, la CAF, la CPAM et Pôle emploi) a été menée dès juin 2019.

Dans les Pyrénées-Atlantiques, nous considérons que la meilleure façon de déployer les Pass Numériques c'est d'associer de façon très étroite le commanditaire des Pass (La Fibre64), le prescripteur (communes du département, opérateurs de services publics, SDSEI...) et les structures qualifiées APTIC (dont la plupart font partie des réseaux locaux d'inclusion numérique) du secteur. Ainsi, il s'agit de travailler ensemble afin de pouvoir identifier, d'abord, puis construire ensuite une réponse commune aux besoins précis des publics cibles via l'élaboration de contenus spécifiques élaborés par les structures qualifiées.

## Des premières actions prévues au printemps 2020, reportées en raison des contraintes liées au contexte sanitaire

---

**JUIN 2019** : candidature commune à l'AAP

**JUILLET 2019** : notification de l'Etat d'acceptation de la candidature

**SEPTEMBRE-OCTOBRE 2019** : rédaction du marché

**NOVEMBRE 2019** : publication du marché

**DECEMBRE 2019** : notification à APTIC

**6 JANVIER 2020** : réunion de cadrage avec APTIC

**15 JANVIER 2020** : première commande de **1000 Pass Numériques**

**18 FEVRIER 2020** : deuxième commande de **1800 Pass Numériques**

**10 MARS 2020** : livraison des deux commandes (**2800 Pass Numériques achetés**)

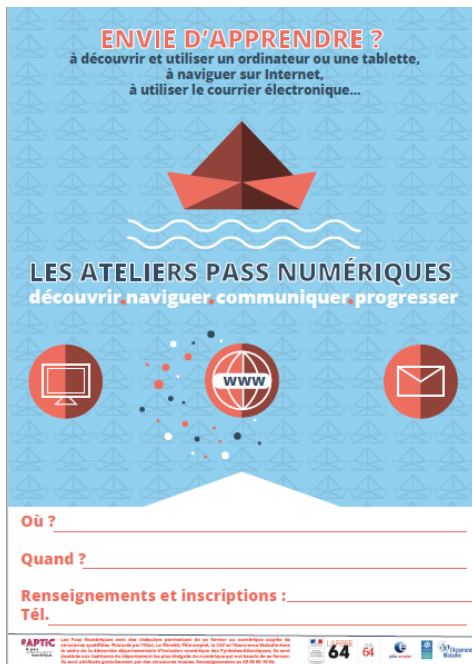
**MARS 2020** : démarrage prévu des premières actions Pass Numériques, en lien avec des structures de médiation numérique qualifiées APTIC et en mesure d'intervenir en itinérance, dans les premières communes ciblées en fonction de critères aggravant l'exclusion numérique (âge, niveau de diplôme, offres de médiation numérique disponibles)

**17 MARS 2020** : confinement et annulation/report des actions prévues

# Un déploiement amorcé à partir de septembre 2020 : premiers retours d'expérience

## AXE 1 | Les personnes âgées, plus particulièrement domiciliées dans des territoires ruraux

### Les Pass Numériques pour agir au plus près des habitants du département



Dans les Pyrénées-Atlantiques, nous avons une approche spécifique de la médiation numérique issue de nos réalités et constats de terrain. Proximité et lien social sont des besoins essentiels de nos publics éloignés du numérique. Pour nous, l'itinérance n'est pas une option, c'est une nécessité, notamment pour pouvoir accompagner les publics cibles 1 de notre [candidature à l'Appel à Projets National pour l'achat et le déploiement de Pass Numériques](#). Pour accompagner les habitants de notre territoire vaste, rural et montagnard, nous avons fait le choix de lancer une première vague de déploiement du Pass dans des communes ciblées dans un premier temps en fonction de critères aggravant l'exclusion numérique (âge, niveau de diplôme<sup>2</sup>, offres de médiation numérique disponibles<sup>3</sup>). Des structures qualifiées APTIC, en mesure d'intervenir en itinérance se sont donc mobilisées pour proposer une offre adaptée.

Public cible : seniors isolés

Prescripteurs : secrétaires de mairie/maires des communes

Format de l'action : 3 ateliers de 2 heures en collectif

Contenu des ateliers :

En 3 ateliers, acquérir les compétences numériques de base : comprendre l'environnement informatique et/ou mobile, envoyer/recevoir des mails, naviguer sur Internet, savoir remplir un questionnaire.

Pour essayer de mesurer le gain d'autonomie des publics, le passage de l'ABC diag en fin de la session d'ateliers a été systématisé et lié à une évaluation du niveau de compétences en début de parcours.

Lieux des ateliers : les communes à risque d'exclusion numérique du département

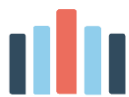
Modalités de distribution des Pass : Les communes sont chargées de remplir une fiche de prescription par participant aux ateliers. Ces fiches de prescription sont ensuite retournées à La Fibre64 qui prépare les chéquiers (1 chéquier de 10 Pass Numériques / participant permet

<sup>2</sup> Données issues de L'Observatoire Partenarial des Pyrénées-Atlantiques (ou OBS'64) | <http://observatoire-64.org/Cartographies>

<sup>3</sup> Données issues de la cartographie des acteurs et actions recensés pour favoriser l'inclusion numérique <https://inclusion-numerique.lafibre64.fr/ressources/cartographie/>

de financer la session de 3 ateliers) et les fait ensuite parvenir aux mairies qui sont chargées de les distribuer aux participants qui le remettent en suivant à l'animateur des ateliers.

### Quelques chiffres clés au 10 décembre 2020



**67 ans**  
moyenne d'âge  
des bénéficiaires



**62 %**  
de femmes



**38 %**  
d'hommes



**76%**  
disposent de matériel et  
d'une connexion à Internet



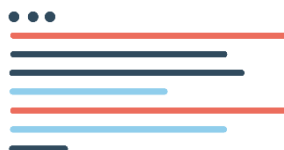
**50%**  
disposent d'une adresse électronique  
au début des ateliers



**48%**  
utilisent Internet



**21%**  
réalisent des démarches  
administratives en ligne



**84%**  
résultats moyens obtenus  
au test PIX ABC diag réalisé  
en fin de parcours  
par 31 participants

## AXE 2 | Le public en situation de fragilité dans un objectif d'accès aux droits

En raison du contexte sanitaire, les actions auprès du public (notamment accueilli au sein des SDSEI) n'ont pas encore pu démarrer.

Une première étape de sensibilisation a toutefois été proposée via un webinaire le 1<sup>er</sup> octobre 2020. Ouvert aux agents des SDSEI (Services Départementaux des Solidarités et de l'Insertion), de la CAF, de la CPAM et de Pôle emploi, il a réuni en direct près de 70 participants et a été visualisé en différé par une quarantaine de personnes.

## AXE 3 | Le public éloigné du numérique pour favoriser l'utilisation des téléservices ciblé et orienté par les opérateurs de service public partenaires (CPAM, CAF, Pôle Emploi)

### *Pass Numériques x Pôle emploi : une première expérimentation à Bayonne pour développer les compétences numériques de base des demandeurs d'emploi*

Pour atteindre le public cible 3 et dans le cadre de la candidature conjointe, un travail a été engagé dès février 2020 entre La Fibre64, Pôle emploi et deux structures qualifiées APTIC de secteur sur lequel Pôle emploi souhaitait mener une première expérimentation à destination des demandeurs d'emploi éloignés du numérique. ([Plus d'informations sur l'espace ressources en ligne](#))

Ce travail a permis de pouvoir identifier, d'abord, puis de construire, ensuite, une réponse commune aux besoins précis des publics cibles via l'élaboration de contenus spécifiques élaborés par les structures qualifiées en respectant plusieurs critères : besoins des publics cibles, contraintes économiques des structures qualifiées, intégration des actions dans un parcours d'autonomie numérique (c'est-à-dire complémentaires à l'offre de formation numérique existante à Pôle emploi).

Public cible : demandeurs d'emploi éloignés du numérique par groupe de 6 personnes

Prescripteurs : conseillers Pôle emploi

Format : 3 ateliers de 2 heures sur les compétences numériques de base en collectif

Contenu des ateliers :

- Atelier 1 : matériel et navigation Internet  
Référentiel APTIC  
44. Poste informatique Windows  
38. Le smartphone : principes de fonctionnement  
11. Internet : fonctionnement et outils de navigation web
- Atelier 2 : utilisation de formulaire et connexion email  
Référentiel APTIC  
12. Internet : fonctionnement des emails  
96. Connaître et gérer son identité numérique  
48. Internet : envoyer, recevoir, gérer ses emails
- Atelier 3 : échanges et pièces jointes

Référentiel APTIC

50. Organiser, explorer et partager des contenus numériques

84. Pôle Emploi : faire ses déclarations en ligne

Lieux des ateliers : au sein des agences Pôle emploi et/ou au sein d'une structure qualifiée

Démarrage de l'action : septembre 2020

Modalités de distribution des Pass Numériques :

La Fibre64 remet à Pôle emploi les Pass Numériques qui lui ont été alloués dans le cadre de l'AAP. Pôle emploi gère ensuite, en interne, la distribution des chèquiers aux bénéficiaires.

Bilan quantitatif de l'action au 18 /12/2020 :

Nombre de bénéficiaires	Répartition des bénéficiaires	Moyenne d'âge des bénéficiaires
<b>43</b> 430 pass utilisés	<b>58 % de femmes</b> 42% d'hommes	<b>53 ans</b> Plus jeune : 29 ans Plus âgé : 70 ans

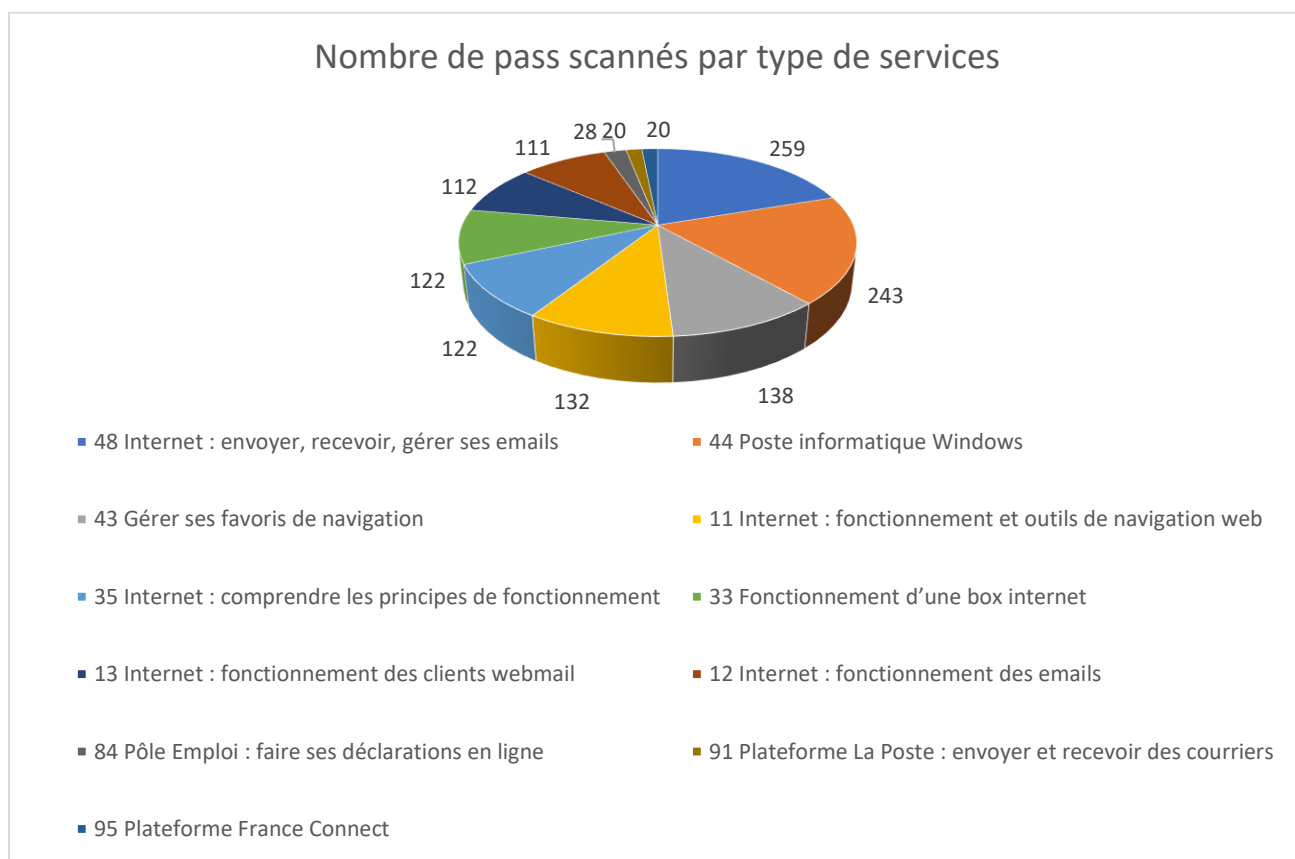
**Cette première expérimentation à Bayonne a été prolongée et étendue à d'autres agences Pôle emploi des Pyrénées-Atlantiques.**



## Synthèse des Pass déployés au 18 décembre 2020

Pass injectés	Pass scannés	Taux d'utilisation des pass	Lieux qualifiés APTIC les plus actifs (nombre de pass scannés)		
			Blue Config /Fourgon Connecté	Mon Assistant Numérique Pays Basque	Collectif Social Web
2800	1307	46.68%	648	559	100

Les Pass Numériques sont utilisés pour permettre l'acquisition des compétences numériques de base. On retrouve donc bien une utilisation sur les deux premiers niveaux de service du référentiel APTIC : **599 pass scannés sur le niveau 1 (découvrir les enjeux du numérique) et 708 sur le niveau 2 (maîtriser le numérique).**



Une troisième commande de 3000 pass pour 2021 a été effectuée le 14/12/2020.

## La mise en place du dispositif : intérêts et limites

---

Le fait d'avoir mis en place une démarche départementale d'inclusion numérique depuis 2017 et, dans ce cadre, de créer et d'animer des réseaux locaux d'inclusion numérique est un avantage important pour le déploiement des Pass Numériques.

Pour pouvoir tirer vraiment partie de ce dispositif, il nous semble également nécessaire de l'adapter aux spécificités du territoire, en se dégageant du mode d'emploi originel d'APTIC.

Notre volonté de sécuriser l'utilisation des Pass Numériques nous a conduit à vraiment border les interventions et à travailler étroitement avec les prescripteurs et les structures qualifiées pour construire des offres Pass Numériques spécifiques et sur-mesure.

En outre, et pour assurer une viabilité économique aux structures qualifiées mais aussi pour assurer une équité de traitement au niveau départemental, un calibrage des offres a été nécessaire en termes de contenus et de format.

### Quelques retours quant à la mise en œuvre du dispositif



- Disposer d'un moyen de financement d'actions de médiation numérique
- Encourager les partenariats nouveaux, renforcer ou créer le lien prescripteur/structures de médiation numérique
- Dans un contexte de réseaux d'acteurs de l'inclusion numérique préexistant, bon outil au service du dynamisme du réseau



- Peu de structures qualifiées et notamment publiques (peu d'intérêt pour se qualifier : problème de cohérence tarifaire...), des difficultés à avoir une liste à jour des structures réellement qualifiées (la cartographie APTIC ne donne pas à voir la réalité)
- Une qualification qui ne prend pas en compte les compétences (numériques mais surtout pédagogiques) des structures de médiation numérique à accompagner des personnes éloignées du numérique (limites d'une démarche de qualification uniquement déclarative)
- Mise en œuvre et suivi du Pass Numérique contraignante et chronophage
- Le contexte sanitaire a entraîné le report du déploiement : quid des frais sur les Pass Numériques commandés en 2020 ?
- Au regard du coût de la formation au numérique, un chéquier de Pass Numériques ne permet de financer qu'une première entrée dans le monde du numérique

## Impact du déploiement des Pass Numériques sur la structuration des réseaux d'inclusion numérique

---

Dans les Pyrénées-Atlantiques, les Pass Numériques sont vus comme **un outil au service de la démarche départementale d'inclusion numérique lancée en 2017.**

**Ils sont mis en œuvre dans un contexte de structuration préexistante** (accord de consortium COPIN64 avec les opérateurs de services publics, mise en place et animation de réseaux locaux d'inclusion numérique...) **et viennent donc servir cette structuration.**

### Une illustration du déploiement du Pass Numérique dans les Pyrénées-Atlantiques :

*Voir vidéo Pass Numériques et témoignage sur les effets induits du Pass Numérique d'Aurélie Salin/ La Fibre64*



## Relation avec le hub territorial pour un numérique inclusif

---

Le déploiement des Pass Numériques achetés par La Fibre64 dans le cadre de l'AAP national se fait en autonomie au sein de notre département. Etant déjà très organisés en matière d'inclusion numérique, nous n'avons pas eu recours aux services du [Hub France Connectée Hubik](#) pour ce déploiement.

Nous avons toutefois travaillé en lien avec Hubik sur un projet parallèle, qui nous a permis d'avoir accès aux Pass Numériques « rentrée » de l'Etat.

Dans ce cadre, des ateliers sont proposés au public de Cap Emploi pour le développement de leurs compétences numériques via l'utilisation de Pix.

Cap Emploi ayant largement expérimenté le passage de l'ABC Diag auprès de ses bénéficiaires, l'idée est donc de prolonger en proposant un contenu d'ateliers Pass Numériques axé autour de l'utilisation de Pix. L'objectif de cette action est de leur permettre une prise en main de l'outil Pix afin qu'ils puissent s'en servir de manière autonome à la sortie du parcours et donc élargir leur éventail de compétences.

L'action a démarré début décembre (12 bénéficiaires) avec deux structures qualifiées APTIC du secteur concerné par cette expérimentation.

## Et la suite ? Quelques pistes pour 2021...

---

Pour 2021, plusieurs pistes d'actions ont été initiées :

- La poursuite des actions en direction des publics des petites communes isolées du département (public axe 1), en complémentarité [avec les actions de médiation numérique itinérante proposées par La Fibre64](#).
- Une distribution de Pass Numériques en lien avec les opérateurs partenaires de la candidature à l'AAP (CAF et CPAM) pour la mise en place d'actions spécifiques auprès de leurs allocataires. Les modalités de ces actions seront étudiées lors de la prochaine rencontre du COPIN64, courant janvier 2021 (public axe 3)
- Une expérimentation de diffusion des Pass Numériques auprès d'un public fragile (migrants notamment), en lien avec la distribution de matériel informatique reconditionné (partenariat avec Simplon) (public axe 2)
- Une diffusion des Pass Numériques auprès des publics fragiles accueillis par les travailleurs médico-sociaux du Département (SDSEI) via une première étape d'ateliers permettant aux travailleurs médico-sociaux de faire connaissance avec les structures qualifiées APTIC, de comprendre comment peut être utilisé le Pass Numérique et de co-construire des actions, en rencontre de réseau local d'inclusion numérique (public axe 2).
- Une expérimentation avec l'OGFA pour des actions en direction d'un public très fragile (public axe 2).