Essaimage de la démarche départementale d'inclusion numérique

SDSEI Haut Béarn et Est Béarn| Communautés de Communes du Haut-Béarn et de la Vallée d'Ossau, des Luys en Béarn, de Nord Est Béarn et du Pays de Nay

Cinquième rencontre [commune] des acteurs de l'inclusion numérique

A distance – 23 juin 2021

PYRENEES ATLANTIQUES LE DÉPARTEMENT · HAUTBÉARN communauté de communes · VALLÉE D'OSSAU COMMUNAUTÉ DE COMMUNES · Luysenbéarn communauté de communes · Nord·Est·Béarn communauté de communes · Pays de Nay Communauté de communes · LA FIBRE 64

ORDRE DU JOUR

9h30 – 10h	**Partie 1| MAJ : temps d'introduction et de Mise A Jour sur l'actualité départementale et nationale de l'inclusion numérique**
10h-11h	**Partie 2 | Grand Angle : Intervention PIX** ○ Présentation de Pix et de la plateforme ○ Présentation des outils ABC Pix et ABC Diag (parcours et scénarios d'usage) ○ Démonstration de la plateforme Pix Orga ○ Temps de questions-réponses
11h-11h25	**Partie 3 | Croisons les pratiques** ○ Espace France Services de la Vallée d'Aspe (Haut Béarn) ○ Centre Social/MSAP Alexis Peyret de Serres-Castet (Est Béarn)
11h25-11h30	**Partie 4 | Conclusion (11h25-11h30)**

1 | MAJ…

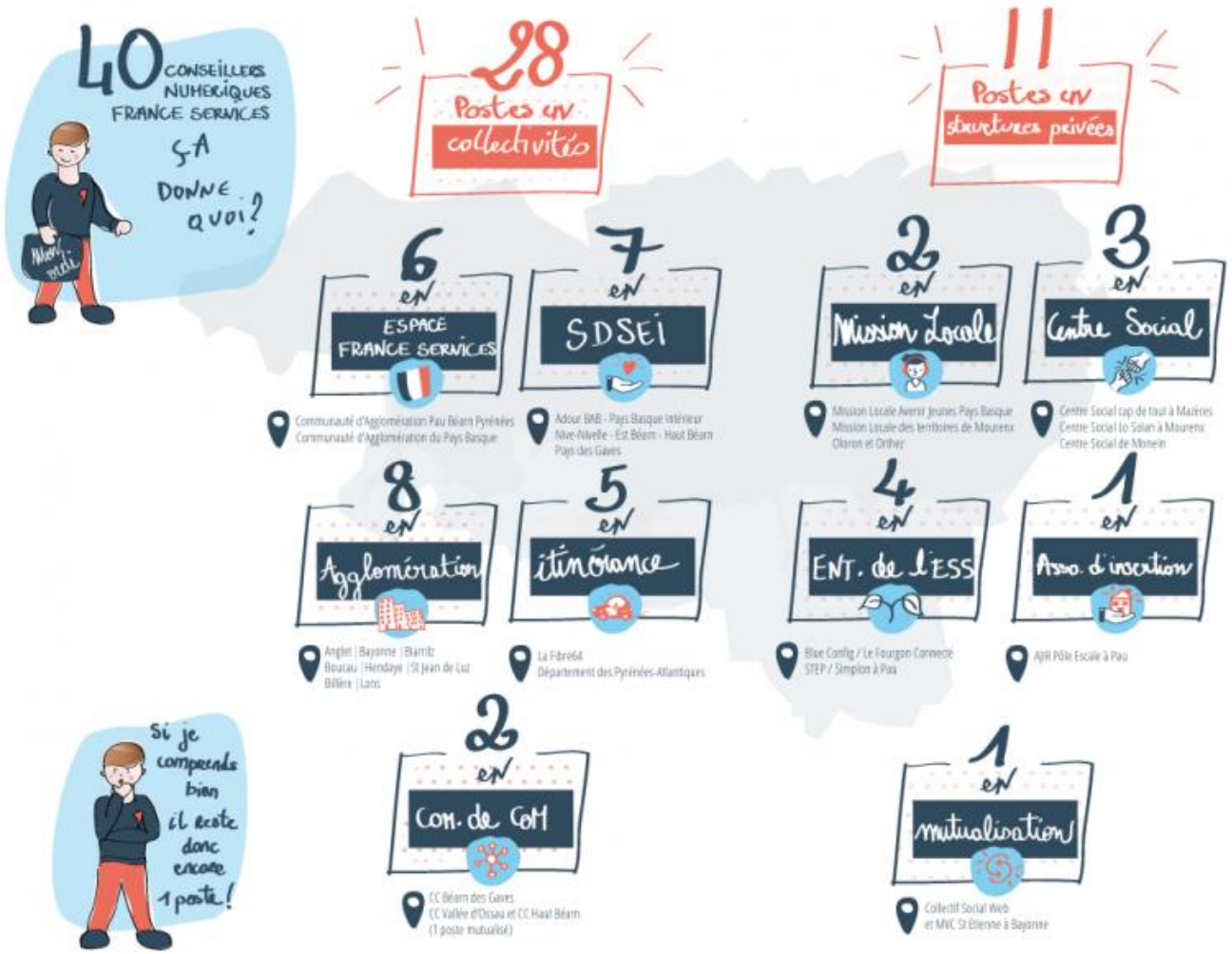
AIDANTS CONNECT

Aidants Connect : le dispositif, le déploiement, l'habilitation, la formation.

Voir ou revoir le webinaire du 1er juin

https://inclusion-numerique.lafibre64.fr/aidants-connect-le-dispositif-le-deploiement-lhabilitation-la-formation-voir-ou-revoir-le-webinaire-du-1er-juin/

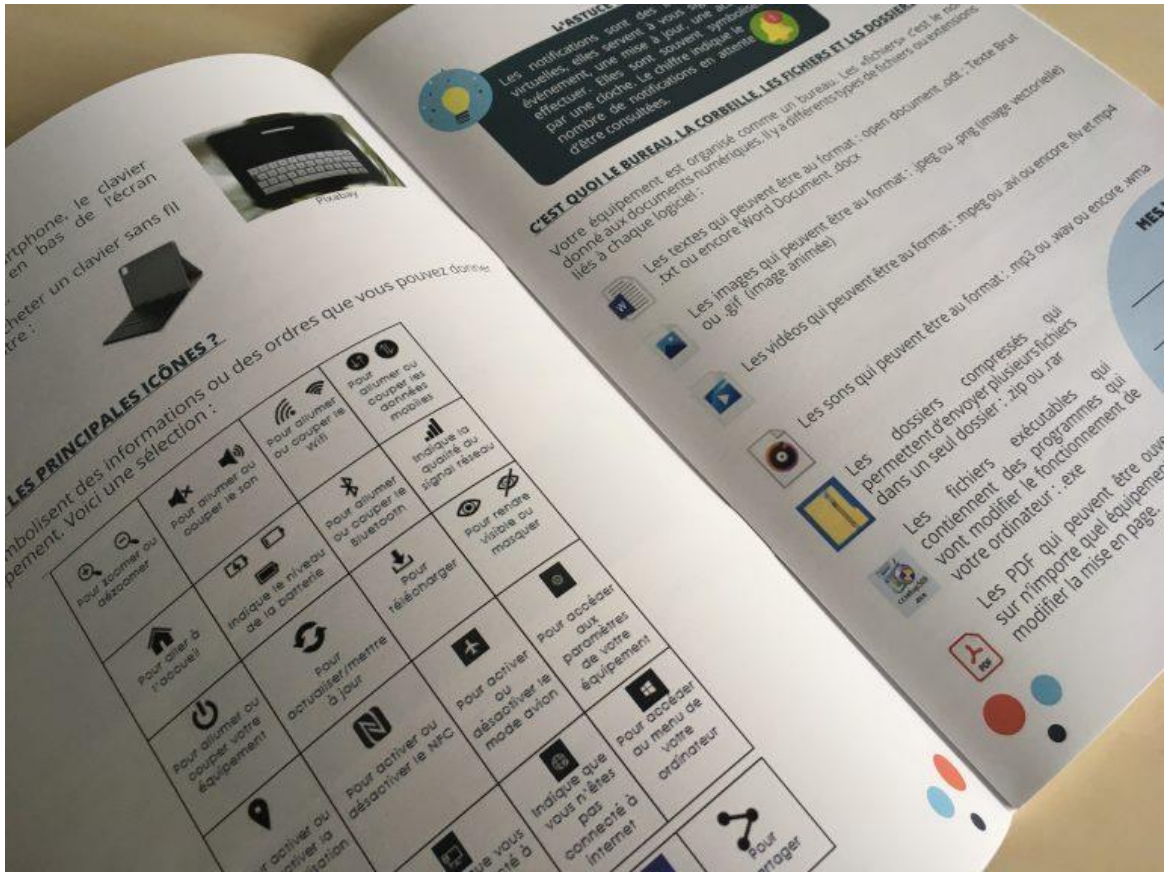
CONSEILLERS NUMERIQUES



40 Conseillers Numériques dans les Pyrénées-Atlantiques : où en sommes-nous du déploiement ?

https://inclusion-numerique.lafibre64.fr/40-conseillers-numeriques-dans-les-pyrenees-atlantiques-ou-en-sommes-nous-du-deploiement/

RESSOURCES UTILES



Le petit guide intergalactique du numérique

https://inclusion-numerique.lafibre64.fr/wp-content/uploads/2021/02/livret-formation-WEB.pdf

PASS NUMERIQUES

Des ateliers prêts à être déployés sur les réseaux !

A VENIR : FORM'ACTION DES AIDANTS

INCLUSION NUMÉRIQUE

FORM'A(C)TION

ACCOMPAGNER DES USAGERS SUR LES OUTILS ET SERVICES NUMÉRIQUES

Vous êtes aidant numérique ?
Vous accompagnez des personnes sur les outils et services numériques ou vous souhaitez le faire ?

Participez à 2 journées spéciales «aidant numérique» !

Quatre modules de sensibilisation :

1. Comprendre la problématique de l'inclusion numérique
2. Posture pédagogique et professionnelle
3. Responsabilité juridique et outils d'assistance
4. Culture numérique

INSCRIVEZ-VOUS !

Parcours mis en place sur 6 lieux :

BAYONNE - LOUVIE JUZON - PAU - PARDIES ST JEAN LE VIEUX - SAUVAGNON

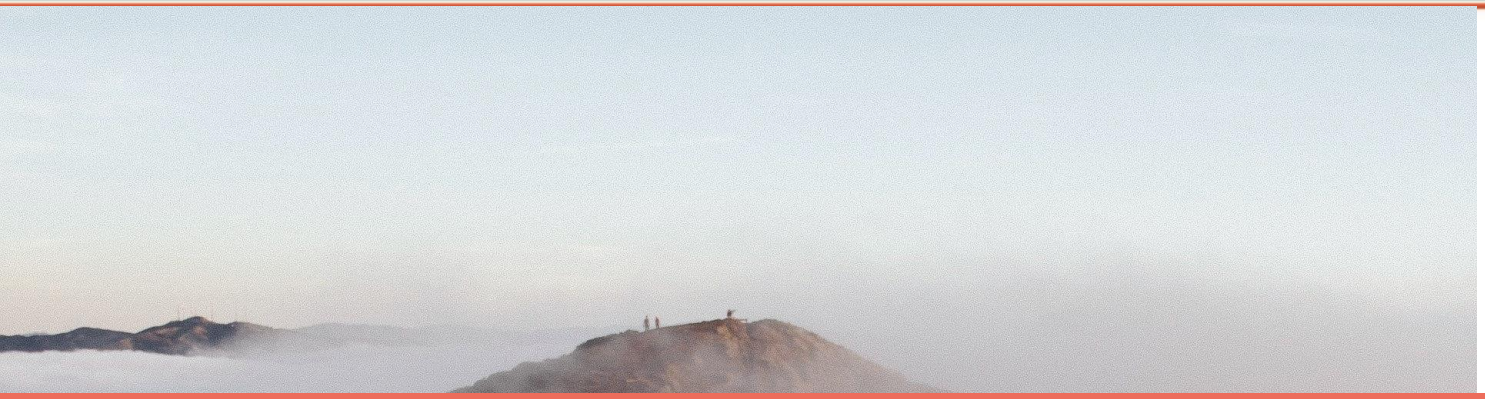
Nombre de places limitées.
Informations et inscriptions au 05 59 90 19 94 ou sur bit.ly/formaction-aidants-numerique-64

Expérimentation mise en place dans le cadre de la démarche départementale d'inclusion numérique financée par le Fonds de Péréquation Postal.

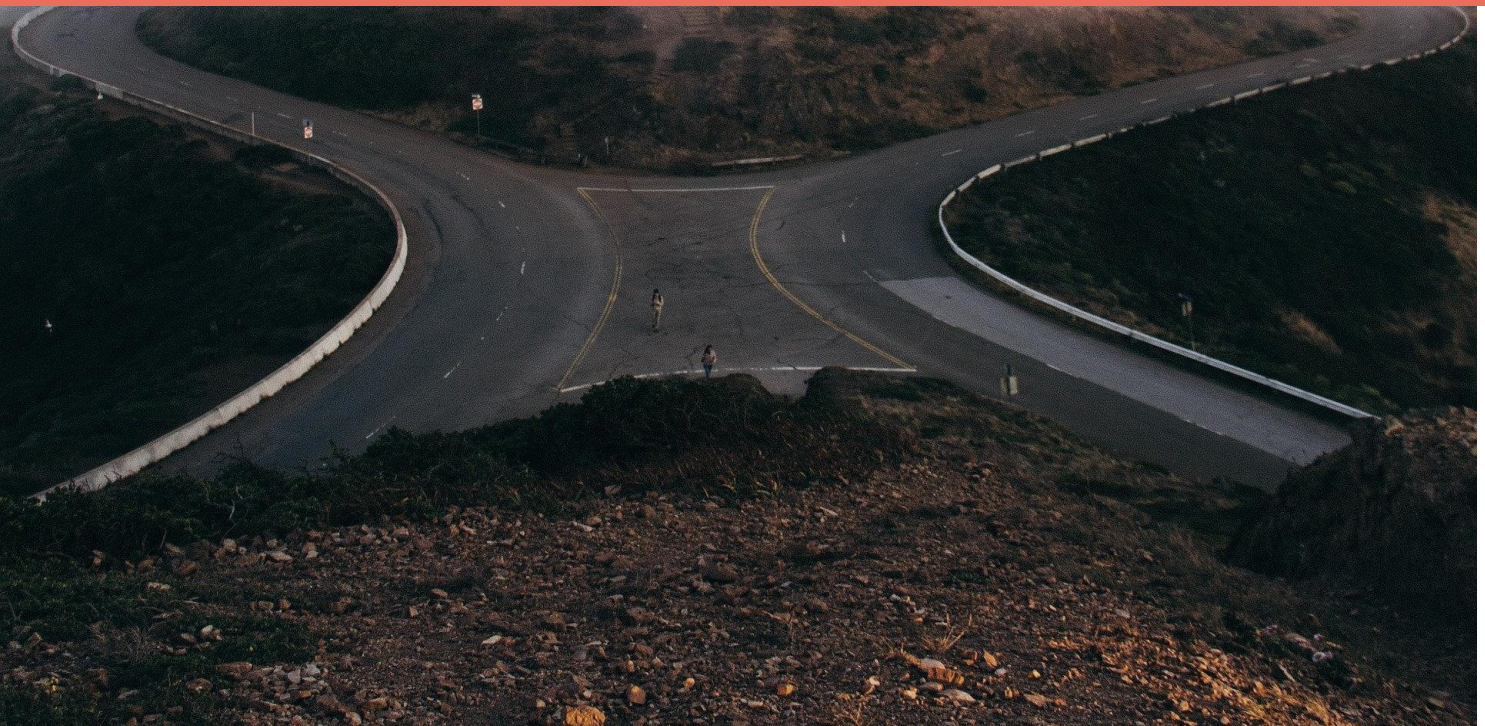
LA FIBRE 64 — POUR UN DÉPARTEMENT 100 % FIBRE

Grâce à un travail étroit avec la Commission Départementale de Présence Postale sur les Territoires et des structures du territoire, 3 porteurs de projet locaux assureront ces parcours à titre exploratoire.

2 | PIX !



3 | Croisons nos pratiques



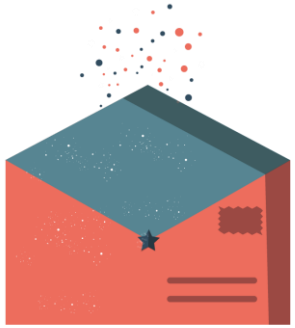
LA FIBRE 64

POUR UN DÉPARTEMENT 100 % FIBRE

Evelyne Garcia

EFS Vallée d'Aspe – CC Haut Béarn

Bedous



evelyne.garcia@hautbearn.fr

France services
Liberté
Égalité
Fraternité

ESPACE FRANCE SERVICES
Vallée d'Aspe – BEDOUS

Château Fénart
64490 BEDOUS
aspe-bedous@france-services.gouv.fr
05 59 34 52 53

HAUTBÉARN
communauté de communes

L’Espace France Services est un nouveau modèle d’accès aux services publics pour les français. Piloté par le **Ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales** , l’Espace France Services est un lieu unique permettant d’obtenir des informations, d’effectuer des démarches en ligne ou de rencontrer des professionnels.

<u>Les objectifs :</u>

Permettre à chaque citoyen quel que soit l’endroit où il vit d’accéder aux services publics et d’être accueilli dans un lieu unique par des personnes formées et disponibles, pour effectuer ses démarches du quotidien.

NOTRE STRUCTURE

Labellisée en 2017, la MSAP de la Vallée d'Aspe devient Espace France Services en octobre 2020.
Cette labellisation s'inscrit dans une continuité et une volonté d'amélioration de l'accessibilité des services publics.
Nous sommes 2 conseillères France Services formées par les organismes partenaires, nous accueillons sur rendez-vous les usagers 24 heures par semaine 5 jours/5.

Nous avons aménagé nos horaires selon les besoins de la population et la présence sur site de partenaires.
Ex : L'ouverture le jeudi de 8h30 à 13h30 a été retenue pour plusieurs raisons :

- ✓ La navette qui dessert plusieurs villages de la vallée peut permettre aux usagers de se rendre à l'Espace France services.
- ✓ Le marché de Bedous.

LES MOYENS MATÉRIELS

L'Espace *France Services Vallée d'Aspe* met à disposition :

2 espaces bureautique en accès libre

Accès gratuit à internet :

Consultation des sites de Services Publics avec ou sans assistance.

Accès gratuit à l'utilisation d'un ordinateur :

frappe et impression de CV, lettre de motivation, courriers administratifs, impressions d'attestations (Caf, Msa, Cpam, Pôle emploi, etc..)

LES MISSIONS

En tant que conseillères France services nous répondons aux missions suivantes :

- ❑ L’accueil, l’information et l’orientation du public.
- ❑ Facilitation numérique
  - L’accompagnement des usagers à l’utilisation des services en lignes des opérateurs partenaires.
- ❑ Facilitation administrative
  - L’accompagnement des usagers à leurs démarches administratives (facilitation administrative) ; La mise en relation des usagers avec les opérateurs partenaires.
- ❑ L’identification des situations individuelles qui nécessitent d’être portées à la connaissance des opérateurs partenaires.

FORMATIONS/PARTENAIRES

Ces missions nous permettent de fournir aux usagers un accueil de qualité et un accompagnement personnalisé en toute confidentialité (salle d'attente, bureau, …)

Nous assurons un lien avec l'ensemble des organismes chargés de l'emploi, de la formation, des prestations sociales et familiales ainsi que toutes autres questions de la vie quotidienne.

Dans le cadre de la labellisation, nous avons suivi une formation socle par le CNFPT et une formation métier par les différents partenaires et l'attribution d'un référent par partenaire.

Depuis, nous suivons de façon régulière, des formations en visio, en présentiel, des webinaires afin d'être toujours informées des dernières actualisations et réformes.

Ces formations représentent depuis la labellisation près de **70 d'heures par agent.**

La Msap (Maison de Services Au Public) comptait 6 partenaires.

Une des priorité portée par l' Espace France Services a été un renforcement de l'offre de service : 9 partenaires dont 2 présents à Bedous (DGFIP et la Poste)

Nous travaillons en étroite collaboration avec les partenaires présents à l'Espace France services : le SDSSEI64, la Mission Locale.

NOS PARTENAIRES

L'exigence du label : 9 opérateurs partenaires et une collaboration privilégiée avec les référents.

Partenaires France Services

Nos partenaires présents à Bedous

Permanences des partenaires locaux

NOS + : LES PERMANENCES

- **Web entretiens organisés par la CARSAT**

  Tous les vendredis

- **SDSEI64**

  Assistantes Sociales (uniquement sur rendez-vous)

- **Mission Locale Jeunes**

  Conseillère en Insertion Professionnelle et Sociale

  Jeudi 9h-12h (sur rendez-vous 2 fois/mois)

- **CDAD64 (Conseil Départemental d'Accès Aux Droits)**

  Information et orientation pour toute question juridique

  - **Juriste : le lundi (1fois/mois)**
  - **Avocat : le vendredi (1 fois/mois)**

- **ADMR (Association D'Aide en Milieu Rural)**

  Lundi et vendredi 9h-12h et 14h-17h

  Mardi et mercredi 9h-12h

- **CODDA (Collectif Oloronais de Distribution de Denrées Alimentaires)**

  Vendredi 14h30-15h30 (sur présentation du bon alimentaire)

L'INCLUSION NUMÉRIQUE AU CŒUR DE L'ESPACE FRANCE SERVICES DE LA VALLÉE D'ASPE

L'Espace France Services , un acteur clé de l'inclusion numérique et de la lutte contre l'illectronisme sur le territoire

- L'espace France Services de Bedous est un lieu d'accompagnement des personnes éloignées du numérique.
- En fonction du niveau d'autonomie numérique et administrative de chaque usager, nous l'accompagnons pour naviguer sur les sites institutionnels, trouver les informations relatives à son dossier, réaliser des procédures en ligne.
- Utiliser le service de visioconférence : des webinaires sont organisés avec un technicien de la Carsat tous les vendredis depuis avril 2021.

- Toutes ces personnes éloignées du numérique pour différentes raisons comme :
  - ✓ Le manque de confiance
  - ✓ Le manque de moyens financiers
  - ✓ Ainsi que le manque d'information et de formation sur les différents outils informatiques et les nouvelles technologies (PC, tablettes et les Smartphones), rencontrent au sein de l'Espace France Services une aide et un soutien.

L'INCLUSION NUMÉRIQUE AU CŒUR DE L'ESPACE FRANCE SERVICES DE LA VALLÉE D'ASPE

•L'accompagnement numérique pour tous :
Les conseillers numériques

Le déploiement des conseillers numériques complète l'offre d'accompagnement des Espaces France Services.
- Sur le territoire du Haut-Béarn, 1 poste mutualisé entre la CCHB et la CCVO est prévu .

Aidants Connect:

- En tant que Conseillères France Services, nous intervenons dans le cadre d'une mission de service public d'accompagnement à la réalisation de démarches pour les usagers. De ce fait, l'Espace France Services de la Vallée d'Aspe à Bedous est éligible à l'utilisation d' « Aidants Connect ».

- Pour cela notre **demande d'habilitation** pour l'Espace France Services a été validée **le 14 juin** sur le site de l'ANCT. Nous suivrons une formation qui nous permettra d'accompagner les usagers dans un cadre légal et sécurisé.

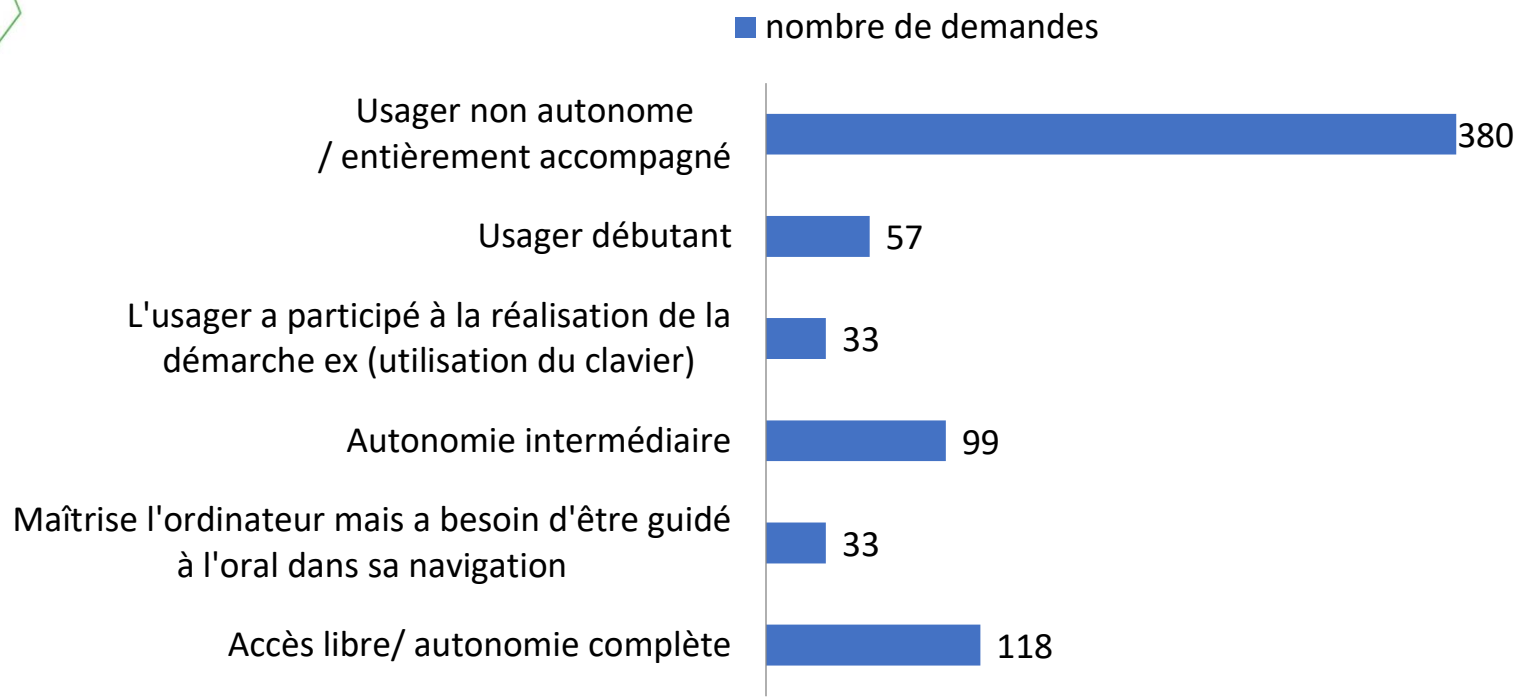
Ateliers numériques :

- La fibre64 propose des ateliers numériques : 3 ateliers de 2 heures.

- Nous avons organisé un petit sondage auprès de nos usagers , il s'avère que 10 personnes sont vivement intéressées à ce jour.

L'INCLUSION NUMÉRIQUE AU CŒUR DE L'ESPACE FRANCE SERVICES DE LA VALLÉE D'ASPE

Niveau d'autonomie numérique des usagers
Données du suivi d'activité de la France services (Caisse des dépôts)

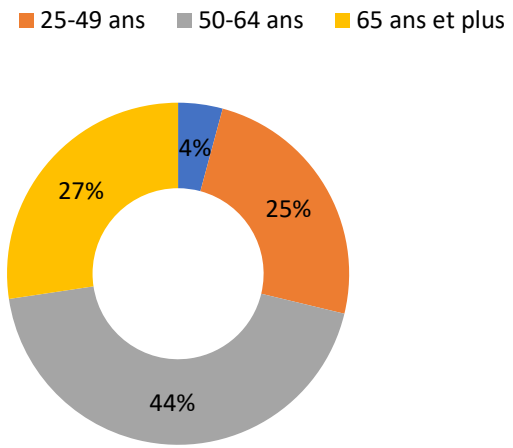


Statistiques du 01/10/2020 au 31/05/2021

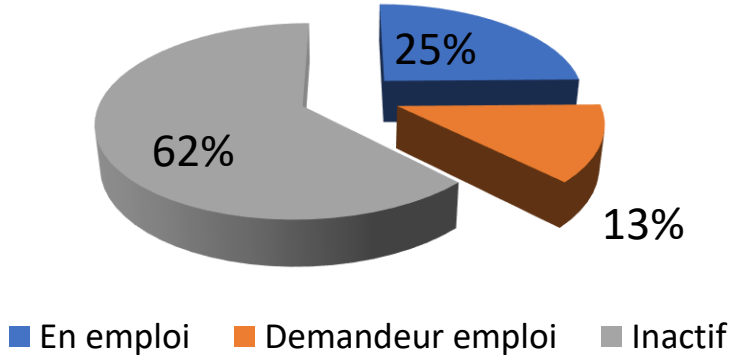
NOTRE ACTIVITÉ EN QUELQUES CHIFFRES

Statistiques du 01/10/2020 au 31/05/2021

tranche d'âge des usagers



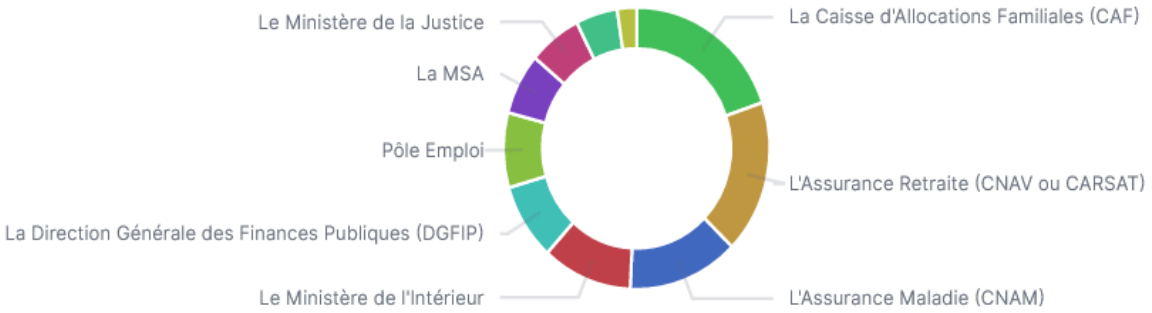
Situation socio-professionnelle des usagers



NOTRE ACTIVITÉ EN QUELQUES CHIFFRES

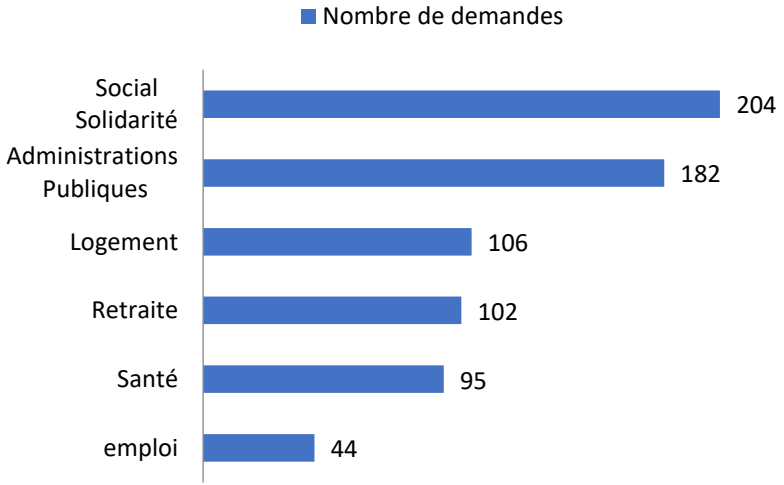
Statistiques du 01/10/2020 au 31/05/2021 – suivi d'activité Caisse des Dépôts - France Services Vallée d'Aspe

Demandes par partenaire national



Classement par thématique

du 01/10/2020 au 31/05/2021



France services
Liberté
Égalité
Fraternité

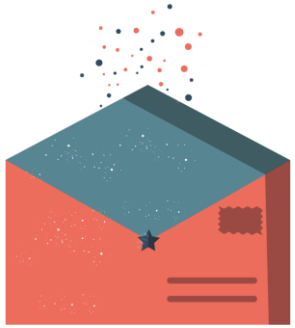
Merci de votre participation

HAUTBÉARN
communauté de communes

Amelie Bombezin

Centre Social/MSAP Alexis Peyret

Serres-Castet



amelie.bombezin@csap.fr

4 | Questions diverses

inclusion-numerique@lafibre64.fr

https://inclusion-numerique.lafibre64.fr