Essaimage de la démarche départementale d'inclusion numérique

SDSEI Pau Agglo| Communauté d'Agglomération Pau Béarn Pyrénées

Première rencontre des acteurs de l'inclusion numérique du territoire

A distance –2 juillet 2021

ORDRE DU JOUR

9h30 – 10h	**Partie 1 | Immersion** ○ Présentation de la démarche départementale d'inclusion numérique et de sa déclinaison sur le territoire de Pau Agglo + quelques actualités essentielles de l'inclusion numérique.
10h-10h30	**Partie 2 | Faisons connaissance** ○ Présentation des membres de l'équipe projet ○ Tour d'écran (rapide !) des participants
10h30-11h20	**Partie 3 | Posons les bases** ○ Restitution des résultats du questionnaire (actualisation du diagnostic) ○ Prochaines étapes et calendrier
11h20-11h30	**Partie 4 | Echanges et conclusion**

1 | Immersion

LA FIBRE 64
POUR UN DÉPARTEMENT 100 % FIBRE

Emmanuel DAINCIART
Directeur du SMO La Fibre64

“ Le Syndicat Mixte La Fibre64 porte la réalisation du projet Très Haut Débit pour le Département et les communautés de communes et d’agglomération des Pyrénées-Atlantiques.
Il est chargé du suivi de la construction du réseau et du développement des usages auprès du grand public.
Il assure la co-maitrise d’ouvrage et la maitrise d’œuvre de la démarche départementale d’inclusion numérique pour le Département dans le cadre du déploiement d’un Très Haut Débit Inclusif.

Site Internet La Fibre64

Retour sur la démarche départementale

Emmanuel DAINCIART
Directeur

LAFIBRE 64
POUR UN DÉPARTEMENT 100 % FIBRE

2016

Chantiers de réorganisation
de l'action sociale
Inquiétudes des travailleurs sociaux
du Département (perte d'autonomie
des publics + non recours aux droits)

2017

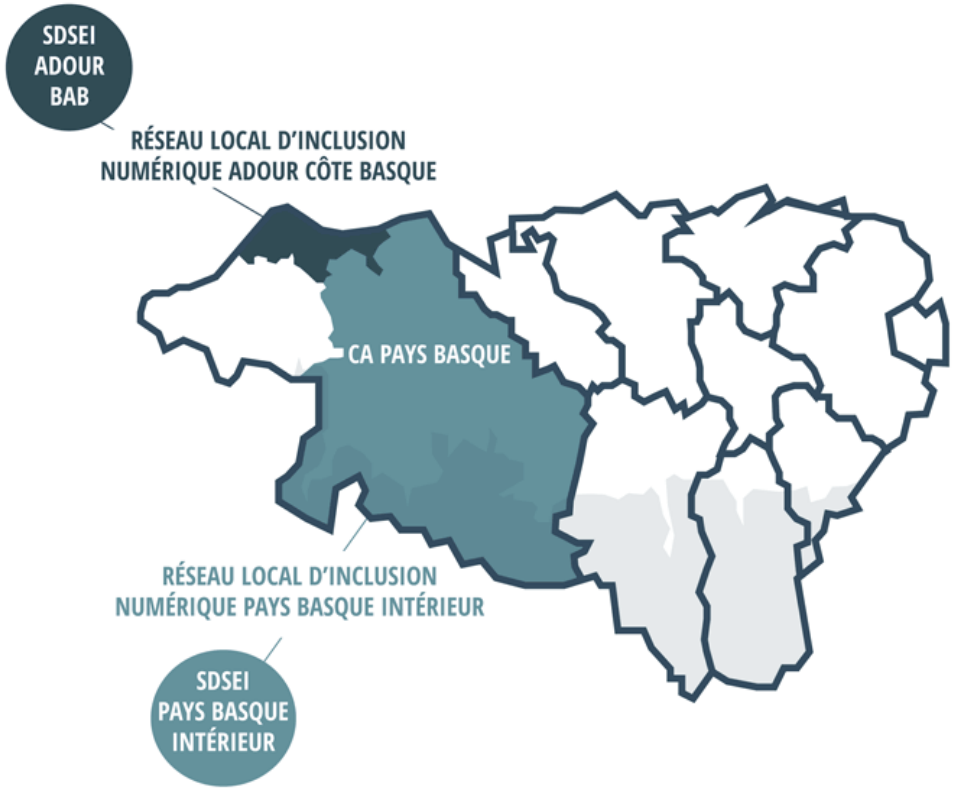
Intégration de l'inclusion numérique aux Schémas Départementaux
Lancement de la démarche en 3 phases avec l'ensemble des acteurs concernés
SDSEI, Opérateurs de Service Public (PE, CPAM, CAF, MSA, CARSAT, La Poste), EPN, CCAS, Associations, MJC, MVC, Centres Sociaux, médiathèques, OF…

2018

Lancement des réseaux locaux
d'inclusion numérique sur 2
territoires pilotes (SDSEI Adour BAB
et Pays Basque Intérieur)

2020

Essaimage progressif
de la démarche
aux autres territoires
du 64
**piloté par des groupes projet
rassemblant La Fibre 64, le SDSEI
et les EPCI du territoire concerné**



Une démarche en trois phases

Emmanuel DAINCIART
Directeur

LAFIBRE 64
POUR UN DÉPARTEMENT 100 % FIBRE

15 avril – 15 mai 2021

2 juillet 2021

Restitution questionnaire
Lancement de la démarche

Juillet – décembre 2021

A partir de janvier 2022

1

2

3

Actualisation du diagnostic de 2017

Co-construction du réseau local d'inclusion numérique

À l'échelle du territoire Pau Agglo

Expérimentations*

**Le réseau est en place.
Il met en place et teste des solutions concrètes pour répondre aux besoins identifiés en phase 1 et 2**

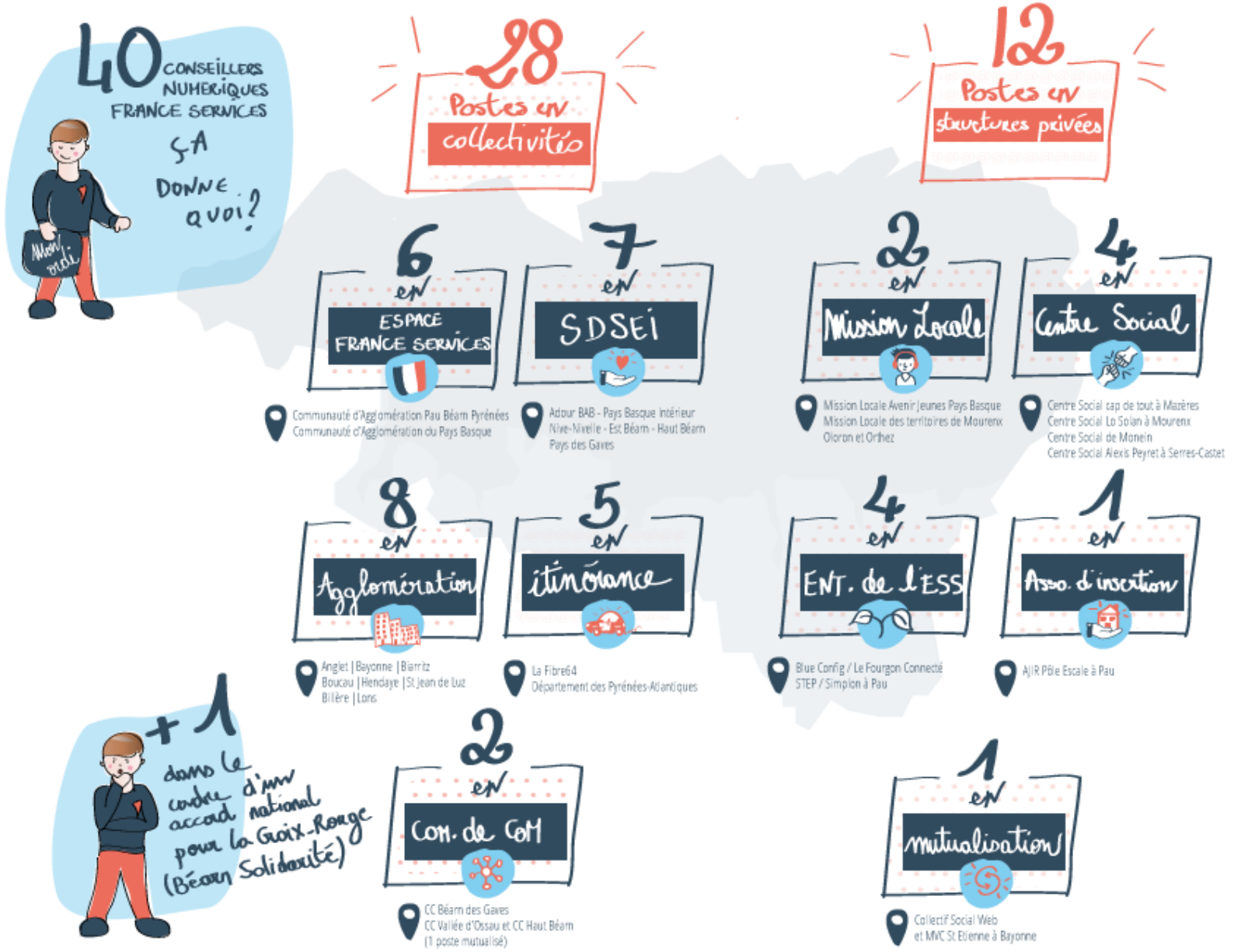
* NB : dans les faits les phases 2 et 3 sont (presque) concomitantes ☺

Emmanuel DAINCIART
Directeur

Le dispositif Conseiller Numérique France Services

8 CNFS sur le territoire Agglo Pau

- 1 au SDSEI Pau Agglo
- 2 en EFS CAPBP
- 1 au Centre Social Cap de Tout à Mazères
- 1 à l'association AJIR Pôle escale
- 2 à STEP
- 1 à Béarn Solidarité (Croix Rouge)



2 | Faisons connaissance

Le groupe projet pilotant la démarche sur Pau Agglo

LAFIBRE 64
POUR UN DÉPARTEMENT 100 % FIBRE

PYRENEES ATLANTIQUES LE DÉPARTEMENT

Corinne Vigneau
Chargée de missions Politique de la Ville et Relations partenariales

LAFIBRE 64

Aurélie SALIN
Chargée de mission Inclusion Numérique

PAU BÉARN PYRÉNÉES Communauté d'Agglomération

Corinne Letuppe
Chargée de mission en ingénierie sociale/coordination plan anti solitude

PAU BÉARN PYRÉNÉES Communauté d'Agglomération

Marie-Hélène BRU-DURE
Chargée de mission| Direction du Numérique

PAU BÉARN PYRÉNÉES Communauté d'Agglomération

Thierry COURCET
Directeur| Direction du Numérique

PAU BÉARN PYRÉNÉES Communauté d'Agglomération

Christophe BOVIO
Directeur adjoint | Direction du Numérique

Aurélie SALIN
Chargée de mission
Inclusion Numérique

LAFIBRE 64
POUR UN DÉPARTEMENT 100% FIBRE

Merci de vous présenter en quelques mots en indiquant :

- Vos nom et prénom
- Votre métier
- Votre structure

Pensez (ensuite ou avant ;)) à alimenter le tableau en ligne en intégrant votre post-it ici :

http://scrumblr.ca/bonjour-PauAgglo

3 | Posons les bases

Corinne VIGNEAU
Chargée de missions Politique de la Ville et Relations partenariales

Un questionnaire, deux objectifs

+ Compléter, ajuster, affiner le recensement et la connaissance des structures intervenant dans le champ de l'inclusion/médiation numérique par territoire

i Informer du lancement de l'essaimage de la démarche sur ces territoires.

Corinne VIGNEAU
Chargée de missions Politique de la Ville et Relations partenariales

POUR UN DÉPARTEMENT 100% FIBRE

Méthodologie

1

Actualisation des acteurs à mobiliser

QUI ?
Tout membre du groupe projet

QUOI ?
Liste d'acteurs à mobiliser avec coordonnées mail pour envoi du questionnaire

QUAND ?
22 mars 2021

2

Centralisation des données + mise en ligne du questionnaire

QUI ?
La Fibre 64

QUAND ?
Fin mars/début avril 2021

3

Envoi des questionnaires

QUI ?
SDSEI

QUAND ?
Après le 14 avril

4

Analyse des questionnaires

QUI ?
La Fibre64

QUAND ?
Mi mai

5

Restitution au groupe projet

QUI ?
La Fibre64

QUAND ?
Dernière semaine de mai

Profils des répondants et quelques biais identifiés

Corinne VIGNEAU
Chargée de missions Politique de la Ville et Relations partenariales

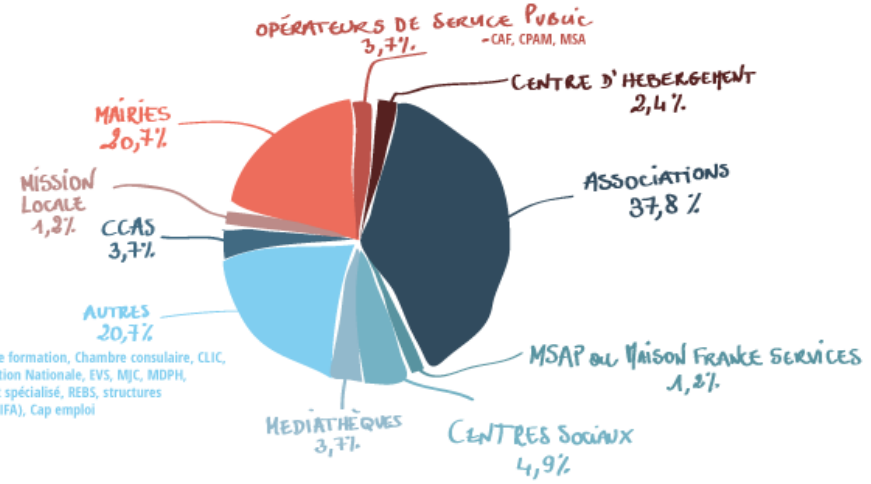
LA FIBRE 64
POUR UN DÉPARTEMENT 100 % FIBRE

253 acteurs concernés par l'inclusion numérique recensés sur le territoire Pau Agglo

34% ont répondu au questionnaire en ligne

Qui sont les répondants ?

L'inclusion numérique, un sujet transverse qui touche une pluralité d'acteurs



Centres et organismes de formation, Chambre consulaire, CLIC, Ecole d'ingénieur, Education Nationale, EVS, MJC, MDPH, organisme de placement spécialisé, REBS, structures médico-sociales (SAVS, SIFA), Cap emploi

Une forte proportion d'associations parmi les répondants.
Les communes de l'agglomération bien présentes également

28% des réponses de structures situées sur le territoire Pau Centre Ville

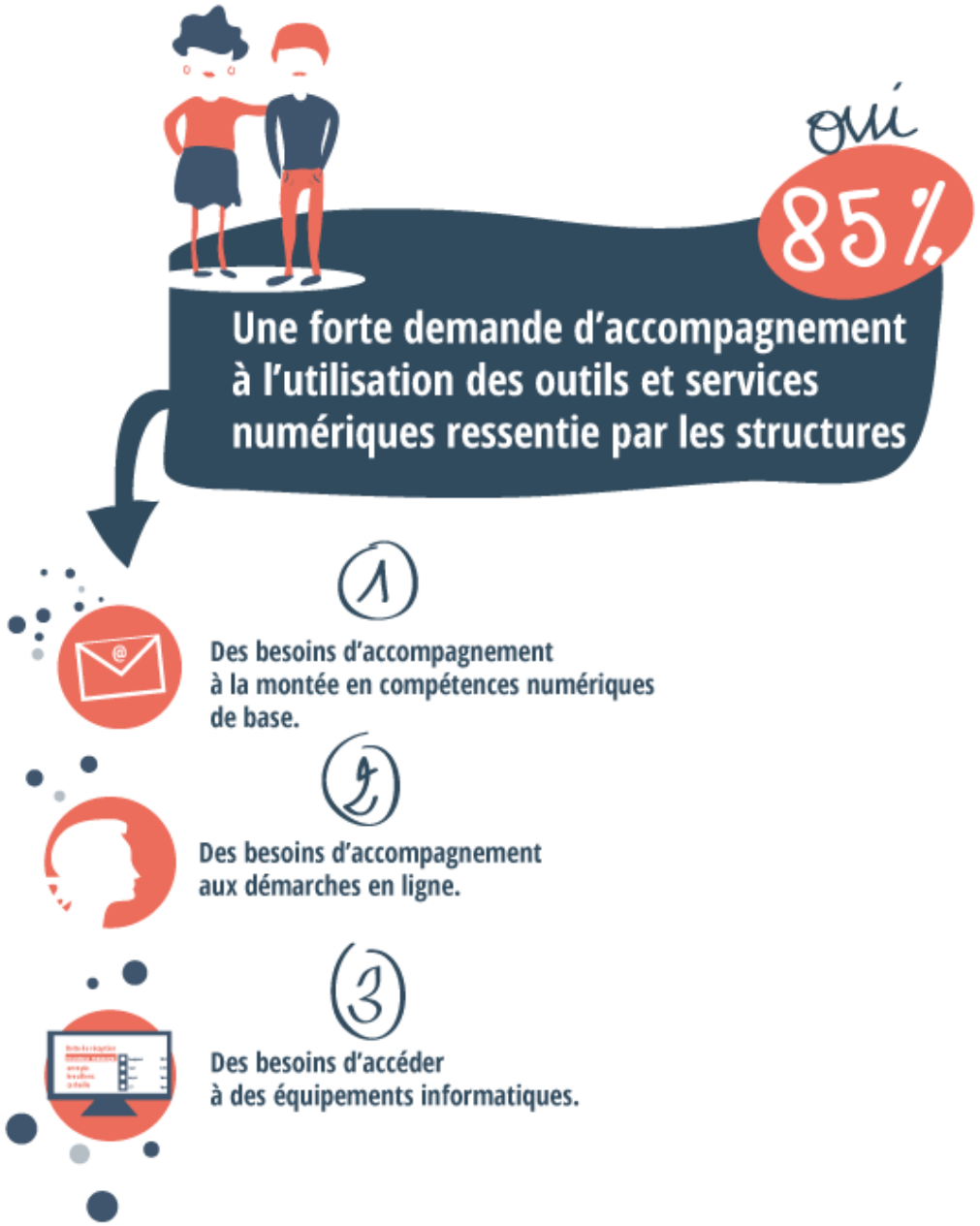
Besoins d'accompagnement ressentis/constatés et actions proposées

Corinne LETUPPE
Chargée de mission en ingénierie sociale/coordination plan anti solitude

PAU BÉARN PYRÉNÉES Communauté d'Agglomération

LA FIBRE 64 — POUR UN DÉPARTEMENT 100 % FIBRE

QUESTION
Votre structure ressent-elle de la part des personnes qu'elle reçoit, une demande d'accompagnement sur le sujet du numérique ?

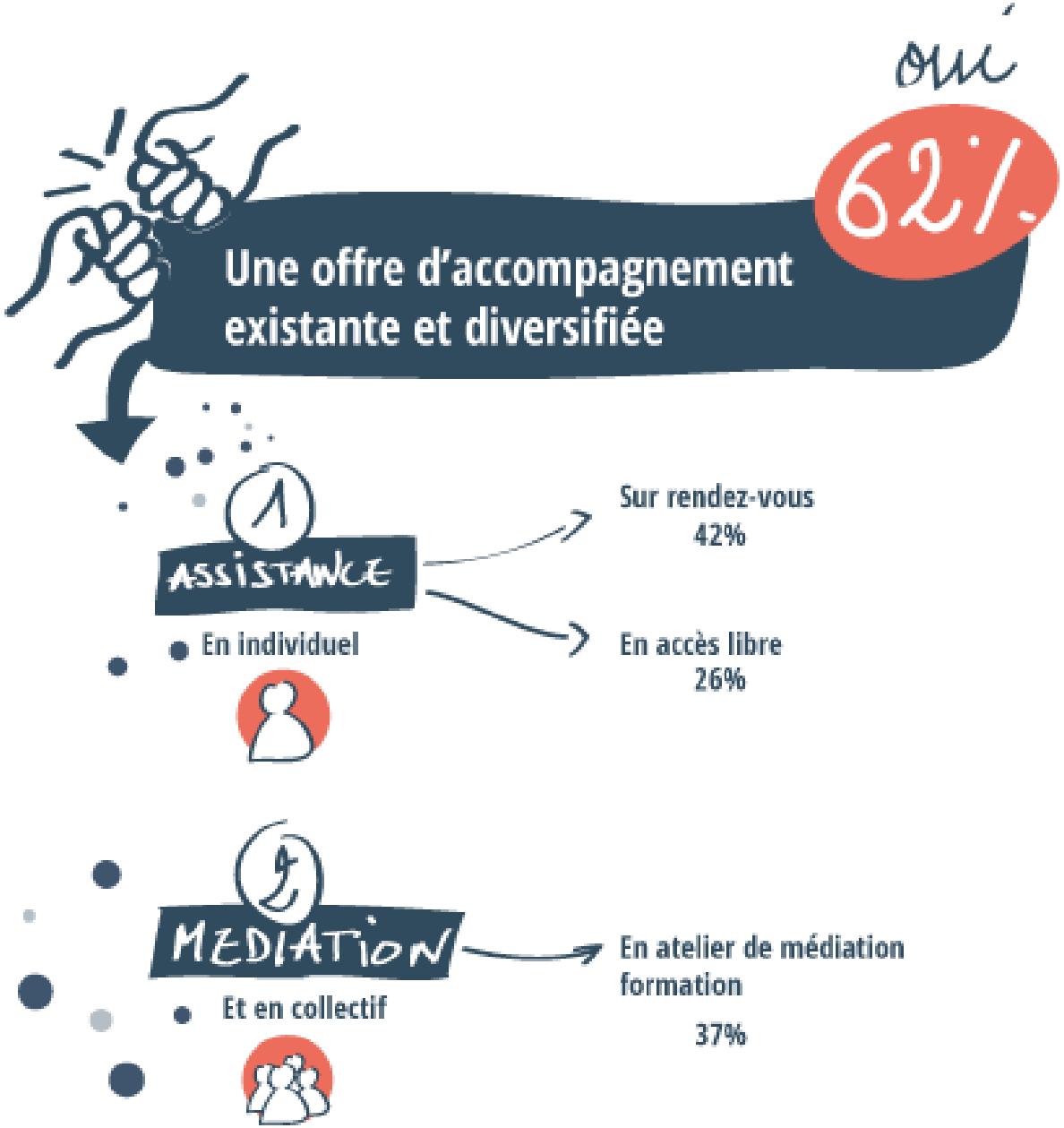


Besoins d'accompagnement ressentis/constatés et actions proposées

Corinne LETUPPE
Chargée de mission en ingénierie sociale/coordination plan anti solitude

QUESTIONS

1. Votre structure accompagne-t-elle des personnes sur l'utilisation des outils numériques (navigation web, envoi de mails, démarches administratives par exemple...) ?
2. Quelles sont les modalités d'accompagnement numérique assurées par votre structure



LA FIBRE 64
POUR UN DÉPARTEMENT 100 % FIBRE

QUESTION

Quelles sont les demandes récurrentes des publics accueillis par vos structures en matière d'accompagnement au numérique ? Plutôt individuel ou collectif ? Plutôt assistance (faire pour, voire faire avec) ou médiation (apprendre à faire) ?

Dalila CLEMENT
Chargée de partenariats | Maisons du Citoyen

Freins à l'utilisation/l'accès et rapport aux démarches en ligne

Corinne LETUPPE
Chargée de mission en ingénierie sociale/coordination plan anti solitude

PAU BÉARN PYRÉNÉES Communauté d'Agglomération

LA FIBRE 64 — POUR UN DÉPARTEMENT 100 % FIBRE

QUESTIONS

Quelles sont les principale(s) difficulté(s) rencontrée(s) par les personnes que vous accompagnez ?

Accès à des équipements et barrière de la langue: les freins les plus souvent rencontrés par les publics accompagnés

1. Absence d'équipement (ordinateur, tablette, smartphone...) et absence de connexion Internet
   84%

2. Illettrisme et non maîtrise du français
   62%

3. Freins d'utilisation : absence de compétences, peur, absence d'intérêt...
   48%

LA FIBRE 64
POUR UN DÉPARTEMENT 100 % FIBRE

QUESTION

Quels sont les besoins spécifiques identifiés sur le numérique des publics allophones accueillis par l'OGFA ?

Marlène Dos Santos
Chargée de partenariats | OGFA

Accès et rapport aux démarches en ligne

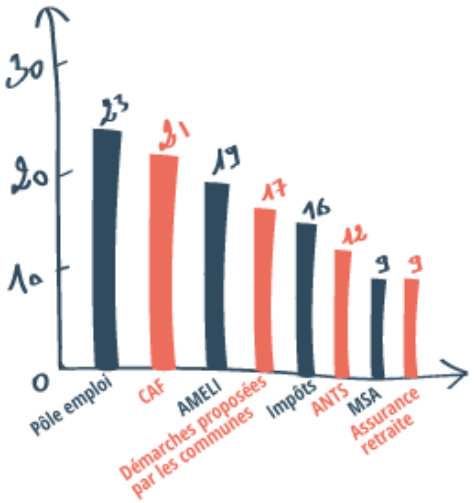
Aurélie SALIN
Chargée de mission
Inclusion Numérique

LAFIBRE 64

POUR UN DÉPARTEMENT 100 % FIBRE

QUESTIONS

Êtes-vous amenés à faire des démarches en ligne à la place de vos usagers ?
Si oui, sur quelles démarches en ligne assistez-vous vos publics ?



Autres (14) : banque, CNI, démarches ambassade, doctolib, OFII, CNDA,OFPRA, préfectures, téléphonie, électricité, URSSAF, CFE.

L'accompagnement aux démarches en ligne pose clairement la problématique de l'accès aux droits en lien avec la dématérialisation.
Ce besoin d'accompagnement concerne en premier lieu les publics vulnérables pour qui le numérique vient ajouter une difficulté supplémentaire par manque d'équipement, de compréhension, de non maîtrise de la langue française, peur du numérique, handicap, âge...

Le +

Importance d'avancer sur ces questions en coopération avec les opérateurs de service public (Pôle emploi, CAF, AMELI...) ce qui est facilité dans les Pyrénées-Atlantiques par le travail effectué notamment dans le cadre du COPIN64 (Comité des Partenaires pour l'Inclusion Numérique des Pyrénées-Atlantiques) rassemblant le Département, la Fibre64, Pôle emploi, la CAF et la CPAM.

Les aidants numériques

Aurélie SALIN
Chargée de mission
Inclusion Numérique

LAFIBRE 64

POUR UN DÉPARTEMENT 100 % FIBRE

QUESTIONS
Qui se charge de l'accompagnement numérique ?

ASSISTANCE

Des missions d'assistance assurées majoritairement par un ou des salariés

1. Agent salarié 68,7%
2. Bénévole 16,6%
3. Volontaire en Service Civique 4,2%

MÉDIATION

Des ateliers numériques assurés majoritairement par un ou des salariés

1. Médiateur.rice/animateur.rice salarié.e 42,9%
2. Médiateur.rice/animateur.rice bénévole 25,7%
3. Volontaire en Service Civique 2,9%

Autres (28,6%) : salariés des structures (conseillers, agents) ou de structures partenaires, prestataires, formateurs

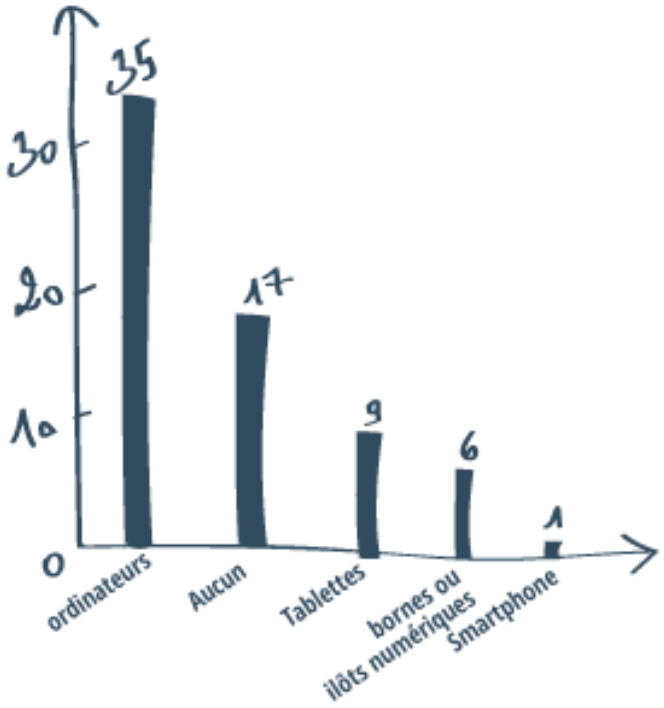
Les outils et services numériques font partie intégrante des accompagnements
Les missions d'assistance et/ou de médiation sont donc assurés par des professionnels, pas forcément formés, sur ces missions.

Equipement des structures et Pass Numériques

Aurélie SALIN
Chargée de mission
Inclusion Numérique

LAFIBRE 64

POUR UN DÉPARTEMENT 100 % FIBRE



Les Pass Numériques

1 seule des structures ayant répondu au questionnaire est qualifiée APTIC

MAIS !

6 l'envisagent

LA FIBRE 64
POUR UN DÉPARTEMENT 100 % FIBRE

QUESTION

Quels intérêts et effets vertueux de la mise en place d'un parcours d'ateliers Pass Numériques à la Maison des Langues pour de jeunes primo-arrivants ?

Laurence MAGNAUDET
Médiatrice Numérique Indépendante
Qualifiée APTIC

Offre de médiation numérique sur le territoire + Orientation et travail partenarial

Aurélie SALIN
Chargée de mission
Inclusion Numérique

MÉDIATION

63,5%

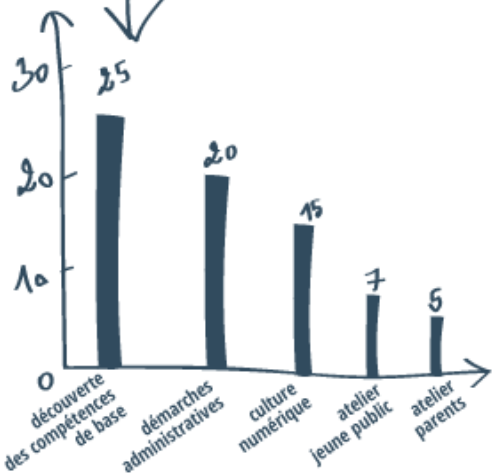
des répondants proposent des ateliers numériques (33 structures)

L'offre d'ateliers est bien présente sur le territoire. Et, si 36,5% des répondants n'en proposent pas c'est peut-être aussi parce qu'ils travaillent déjà avec des structures en assurant.

64,1 %

des structures ne proposant pas d'accompagnement numérique ont connaissance de structures proposant ces services.
75,5% d'entre elles y orientent les personnes.

Des ateliers par petits groupes (- de 10 pers.) 78,1%



Autres (8) : usages ludique tablettes, après-midi thématiques, bureautique, préparation permis de conduire, réseaux sociaux ateliers coups de pouce, cyber-sécurité, ludo-éducatifs, aide à la mémoire, TRE, programmation, portail ressources numériques

QUID des 35,9 %

Réseau

bâti sur un travail partenarial pré-existant
85 % des répondants travaillent déjà en en partenariat avec des structures du territoire

79,5%

des répondants souhaitent faire partie d'un réseau d'inclusion numérique

Marie-Hélène BRU-DURE
Chargée de mission| Direction du Numérique

Principaux enseignements tirés des réponses obtenues

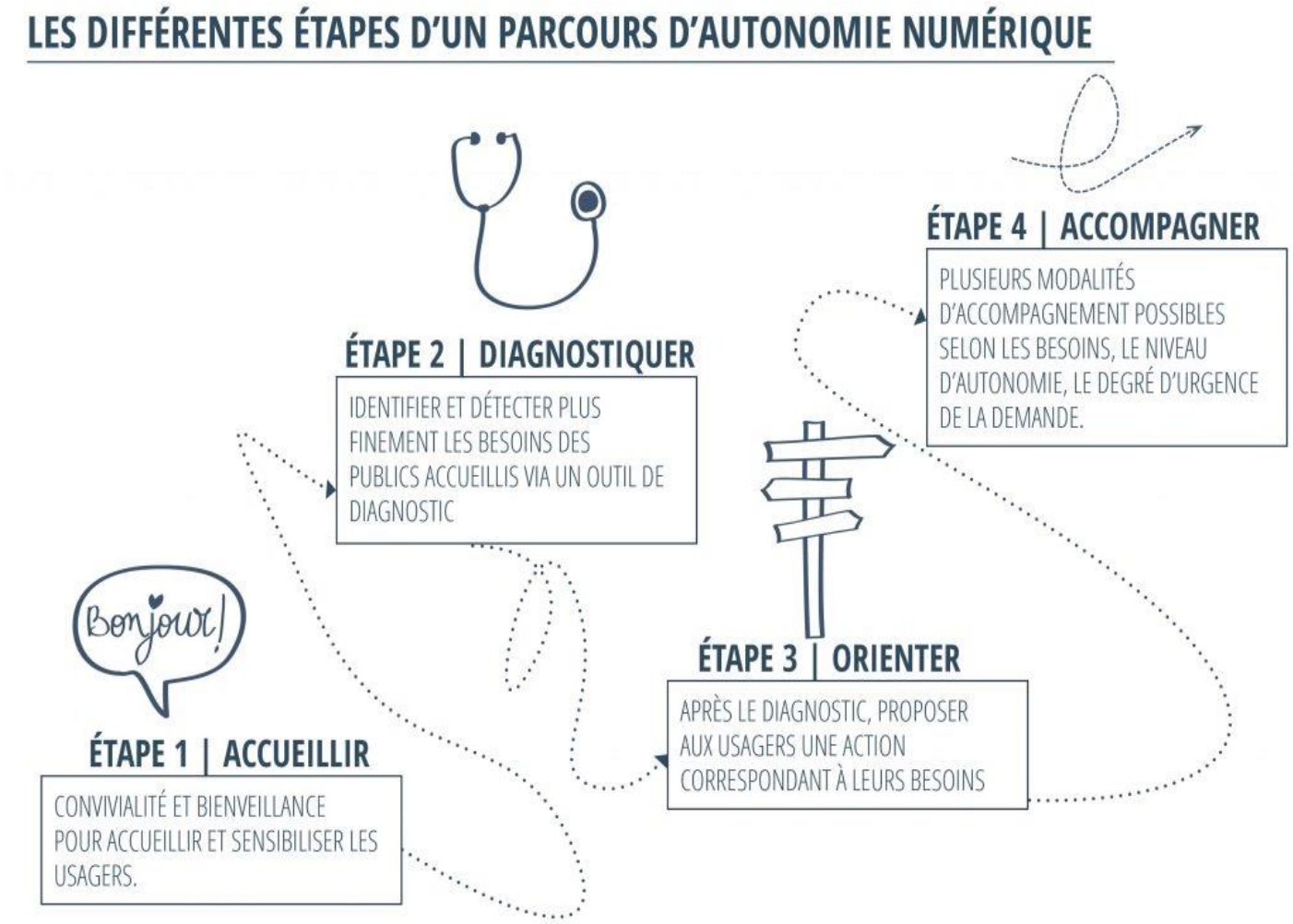
- Un besoin d'accompagnement aux outils et services numériques toujours fortement présent
- Forte demande et préoccupation autour de la question des démarches administratives en ligne, en lien avec la question de l'accès aux droits.
- La question de l'accès à des équipements qui ressort également de façon récurrente
- Une offre d'accompagnement existante et diversifiée : le sujet de l'inclusion numérique est un sujet dont se sont déjà emparés de nombreux acteurs à différents niveaux (attention portée à ne pas refaire ce qui est déjà fait)
- Un besoin de formation et de montée en compétence des aidants sur la question de l'accompagnement au numérique
- Quelques spécificités qui ressortent de ce territoire : les freins liés à la barrière de la langue, une diversité des territoires (Pau Centre-Ville, QPV, territoires plus ruraux de l'agglomération…), un tissu partenarial préexistant qui parait déjà bien développé

Marie-Hélène BRU-DURE
Chargée de mission| Direction du Numérique

Les (premiers) enjeux repérés

[STRUCTURER]

Pour éviter l'éparpillement et assurer une cohérence et complémentarité des actions à l'échelle du territoire, en travaillant autour du parcours d'autonomie numérique et du rôle de chacun pour permettre une montée en compétences numériques des publics.



Marie-Hélène BRU-DURE
Chargée de mission| Direction du Numérique

Les (premiers) enjeux repérés

[CAPITALISER]

Pour ne pas réinventer des actions qui existent déjà, pour s'enrichir des expériences et pratiques (notamment en termes de partenariats) des uns et des autres.

[VALORISER]

Pour faire connaître davantage les acteurs et actions d'inclusion numérique à l'échelle du territoire via les outils de communication déjà en place (cf espace ressources) ou à créer.

[MUTUALISER]

Pour favoriser et faire émerger des solutions collectives à des problématiques communes (publics spécifiques, équipement, formation, ressources (ex : boîte à outils, Pix, Aidants Connect…), conseillers numériques, Pass Numériques…)

Prochaines étapes de co-construction du réseau local d'inclusion numérique Pau Agglo

Aurélie SALIN
Chargée de mission
Inclusion Numérique

LA FIBRE 64

R UN DÉPARTEMENT 100 % FIBRE

1 **DÉPART**

2 juillet 2021

2 **ENVOI DU COMPTE-RENDU + QUESTIONNAIRE THÉMATIQUES**

d'ici le 15 juillet 2021

Choisir 3 thématiques d'atelier parmi 5 proposées (en lien avec les enjeux repérés)

3 **ENVOI DU FORMULAIRE D'INSCRIPTION AUX ATELIERS**

d'ici le 30 juillet 2021

AOÛT 2021

4 **ENVOI DU MAIL DE CONFIRMATION**

1er septembre 2021

5 **3 ATELIERS DE CO-CONSTRUCTION**

fin septembre 2021

10 places / atelier
Locaux de La Fibre64 et ailleurs !!!

4 | Echangeons

Contacter l’équipe projet sur :

Inclusion-numerique@lafibre64.fr

Le site Internet

inclusion-numerique.lafibre64.fr