

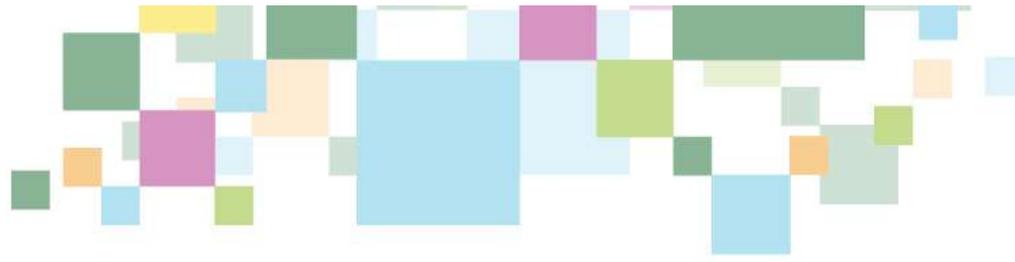
Elaboration d'une stratégie d'inclusion numérique

Mercredi 16 octobre 2019

Maison des Communes

Second Comité de Pilotage « Inclusion Numérique »





L'élaboration de la stratégie départementale d'inclusion numérique

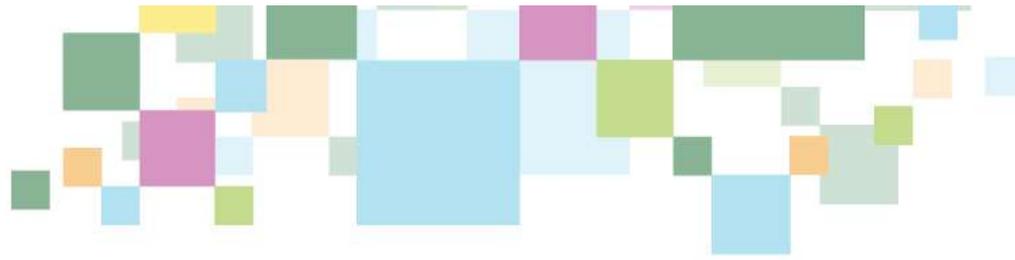
Le département a confié à l'ALPI la conduite du projet d'établissement de la stratégie d'inclusion numérique.

Premier Comité de Pilotage de lancement des travaux le **21 mai 2019**

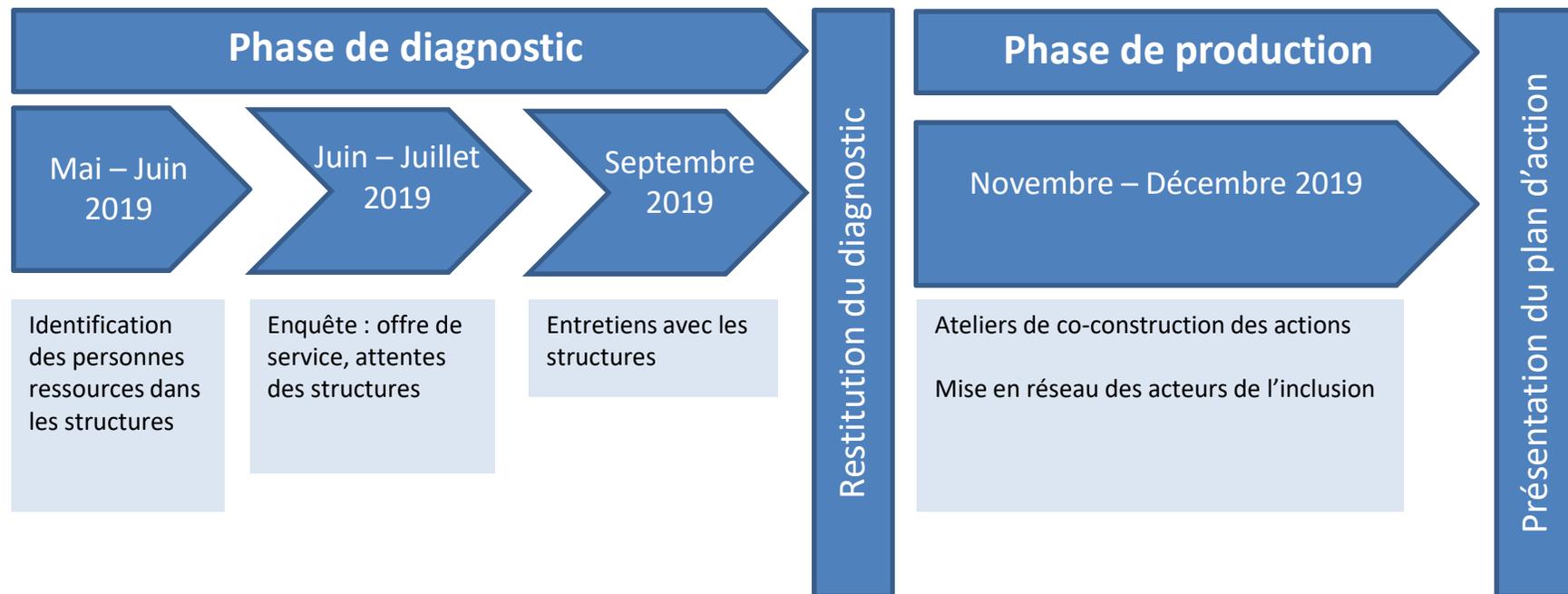
Objectifs de la démarche :

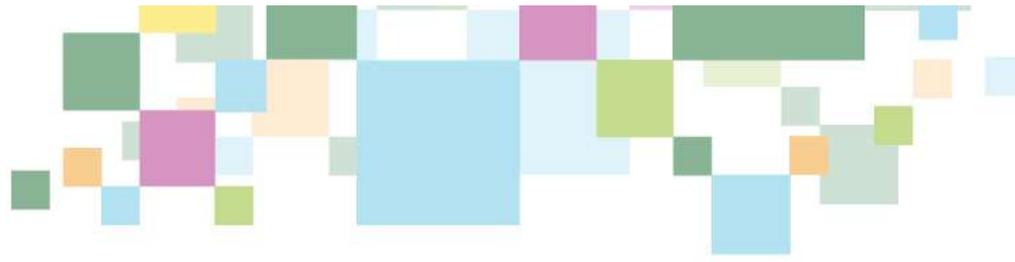
- Rendre lisible et visible l'offre de service
- Rendre accessible à tous les opportunités du numérique
- Structurer et animer un réseau des acteurs
- Adopter une approche globale à l'échelle du département
- Impliquer tous les acteurs





Le planning du projet





Restitution du diagnostic sur les Espaces d'Accueil Numérique

Méthodologie :

Questionnaire quantitatif et qualitatif mis à disposition des collectivités, des associations, des services publics, etc.

Conduite d'entretiens avec des structures ciblées au regard du public accueilli afin de mieux cerner à la fois les difficultés et attentes des usagers et les moyens ou réponses apportées





Diagnostic de l'accueil numérique dans les Landes

Le questionnaire :

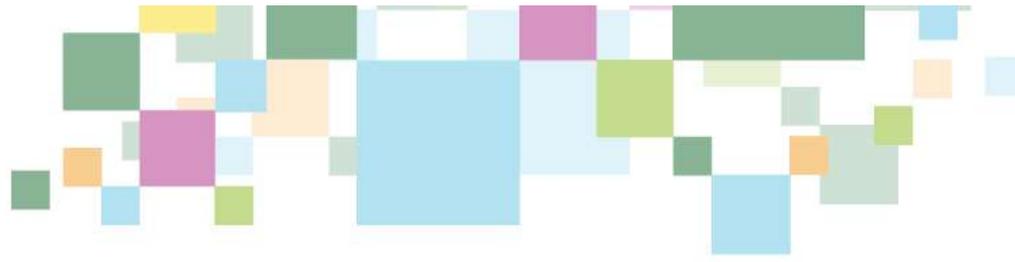
Enquête entre juillet et août 2019

Près de 450 structures sollicitées

146 réponses (86 % de collectivités)

Les structures ne sont pas systématiquement lieu d'accueil numérique





Diagnostic de l'accueil numérique dans les Landes

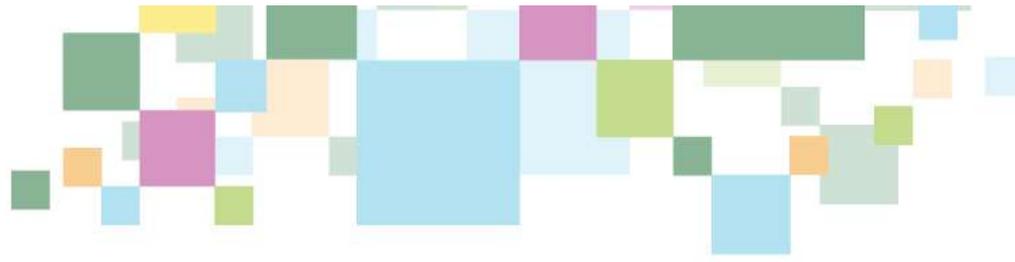
Les structures ayant répondu

2/3 ne sont pas dédiées à l'inclusion numérique

mais font quotidiennement face à des demandes
d'accompagnement des personnes

17 bibliothèques ou médiathèques concernées





Diagnostic de l'accueil numérique dans les Landes

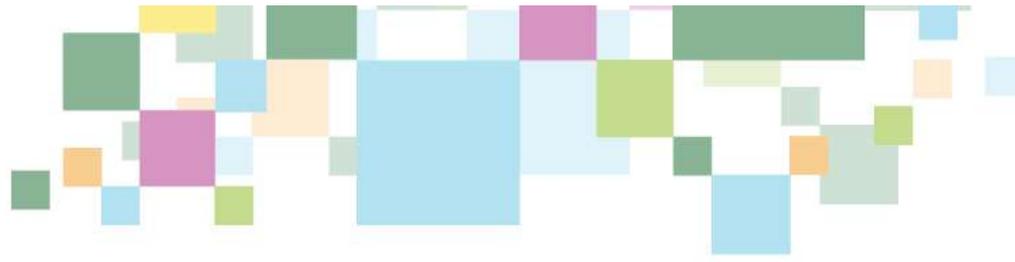
Les structures ayant répondu

50 % mettent du matériel à disposition

55 % ont un salarié pour accueillir le public

20 % dispose d'un médiateur numérique





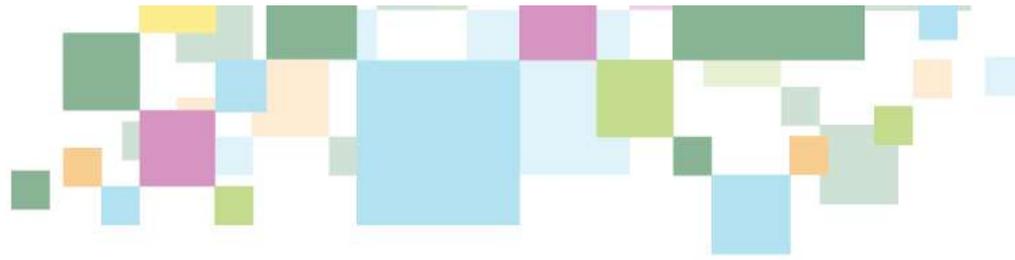
Diagnostic de l'accueil numérique dans les Landes

Le médiateur numérique est une personne dotée d'une solide maîtrise des outils et de la culture numérique.

Il est en capacité de comprendre et de maîtriser les technologies numériques, leurs enjeux et leurs usages, c'est-à-dire développer la culture numérique de tous, pour pouvoir agir dans la société numérique.

Il peut accompagner les individus et des groupes, il facilite à la fois l'appropriation des outils numériques et la diffusion des connaissances. »





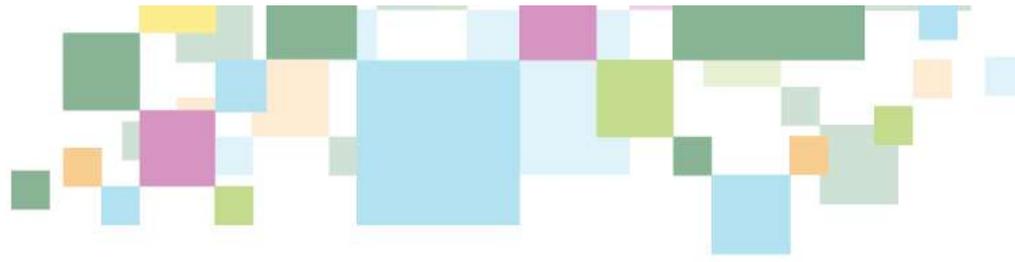
Diagnostic de l'accueil numérique dans les Landes

Les entretiens :

Les critères de sélection des structures :

- localisation géographique : urbain, quartiers prioritaires, milieu rural
- Forme juridique : association et collectivité
- Publics cibles : séniors, jeunes, en insertion sociale et professionnelle





Diagnostic de l'accueil numérique dans les Landes

Les entretiens :

Structures contactées :

- AMI Roquefort (tout public)
- MSAP de Aire sur l'Adour (tout public)
- CC du Seignanx (tout public)
- Bureau Information Jeunesse Mont de Marsan (public jeune)
- Régie de Quartier Bois et Services - MDM (public précaire)
- Association de Quartier de la Moustey à St Pierre du Mont (public précaire)
- AST MDM/ST SEVER/AIRE (public précaire)
- CIGL BISCAROSSE (public précaire)
- Services Chalosse Tursan HAGETMAU (public précaire)
- Club 3ème Age GAMARDE les bains (retraités)
- Réseau MAIA – Point Territorial d'Appui – Tartas (public médicalisé)



Diagnostic de l'accueil numérique dans les Landes

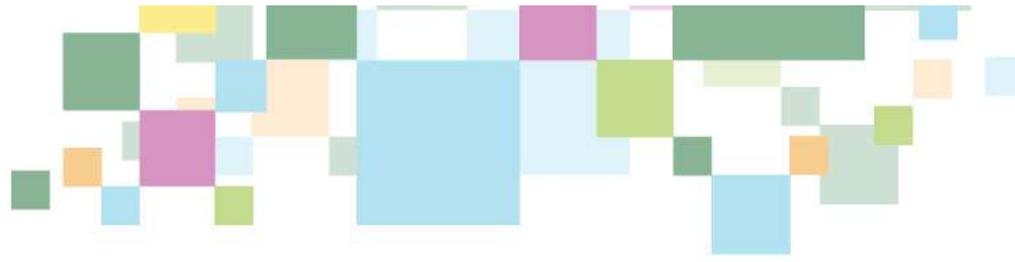
Le public accueilli

Les structures déclarent accueillir :

Des demandeurs d'emploi	Des retraités	Des actifs	Des personnes en grande précarité	Des mineurs
Pour 48 %	Pour 44 %	Pour 35 %	Pour 23 %	Pour 20 %

Données issues des questionnaires





Diagnostic de l'accueil numérique dans les Landes

Le public accueilli

Les structures déclarent :

La problématique est partagée par l'ensemble des acteurs et concerne toutes les tranches d'âge

Les publics « précaires » sont les plus lourdement touchés

L'exclusion numérique se cumule régulièrement à d'autres « handicaps » :

- Compétences informatique,
- Pas de matériel ou abonnements,
- Mobilité,
- Autonomie....

Ce qui nécessite de prendre en compte ces différents freins dans la mise en place de réponses adaptées.



Diagnostic de l'accueil numérique dans les Landes

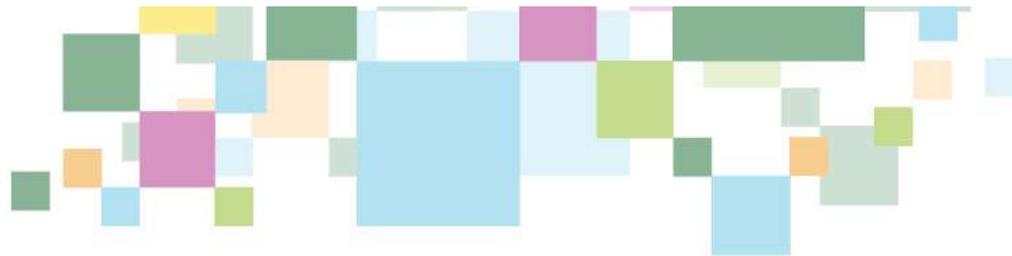
Les domaines d'intervention La nature des demandes

Les demandes du public portent sur :

Assistance ponctuelle	Information ou orientation	Accès à l'équipement	Formation
48 %	38 %	30 %	14 %

Données issues des questionnaires





Diagnostic de l'accueil numérique dans les Landes

Les domaines d'intervention La nature des demandes

Précisément les demandes numérique portent sur :

Réalisation d'une démarche administrative en ligne (payer ses impôts...)	Ouverture d'un compte administratif (Ameli, Pôle Emploi...)	Réalisation de documents bureautiques	Création d'une boîte mail	Réalisation d'une démarche privée (achat en ligne...)
37 %	30 %	24 %	20 %	16 %





Diagnostic de l'accueil numérique dans les Landes

Les domaines d'intervention La nature des demandes

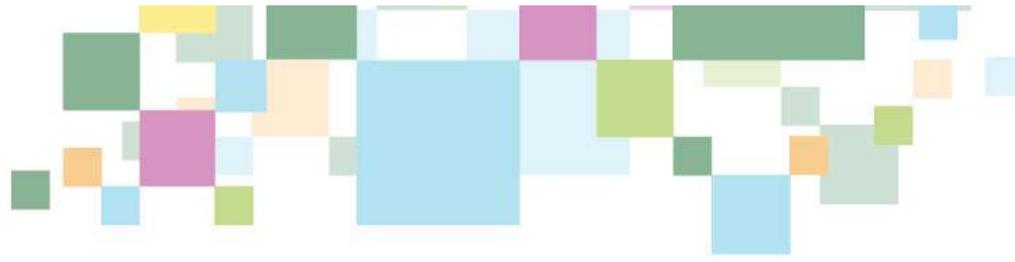
Les structures déclarent :

Toutes les structures contactées constatent une progression très importante de l'accompagnement individuel aux démarches administratives, y compris les structures identifiées pour l'apprentissage de l'outil informatique de type AMI.

Les structures font majoritairement face à des demandes urgentes

Les demandes ont débordé le champ traditionnel de « l'emploi ou la formation » ou l'accès aux droits, prestations CAF pour aller vers les services fiscaux, véhicules, péri scolaire, l'énergie (EDF/GRDF/...), code de la route...e-commerce, jusqu'au BON COIN (loisirs...)





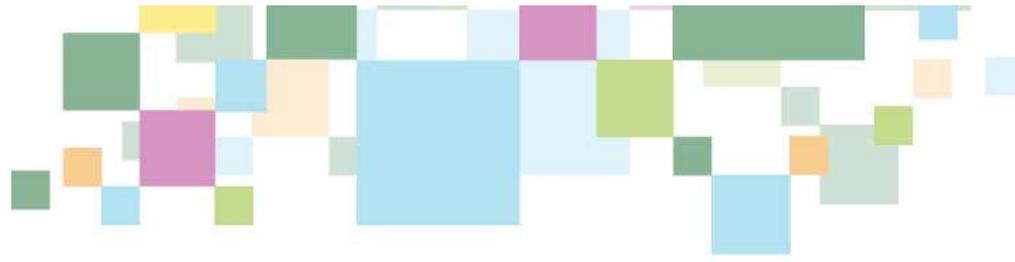
Diagnostic de l'accueil numérique dans les Landes

Le cas du « Bon Coin » :

La rubrique offre d'emplois du BON COIN a vu en moyenne 2.400 offres d'emploi publiées chaque jour en 2017 et attire 2,6 millions de visiteurs uniques par mois. Au total, le Bon Coin revendique environ 60.000 offres d'emploi disponibles. Et 400.000 entreprises ont eu recours au site de petites annonces pour leur recrutement sur une année.

Source : <https://www.latribune.fr/technos-medias/le-marche-des-sites-d-emploi-va-etre-une-bataille-de-geants-antoine-jouteau-pdg-le-bon-coin-777803.html>





Diagnostic de l'accueil numérique dans les Landes

Les domaines d'intervention L'offre Numérique

Plus de 40 structures proposent de la mise à disposition de matériel informatique avec ou sans accompagnement

25 structures proposent des **Initiations aux outils numériques**

15 de la **formation aux outils numériques**





Diagnostic de l'accueil numérique dans les Landes

Les domaines d'intervention
L'accompagnement aux démarches

61 structures accompagnent à la réalisation de démarches

38 déclarent réaliser des démarches à la place des personnes



Seules 6 ont mis en place un cadre juridique pour ces interventions à la place des personnes





Diagnostic de l'accueil numérique dans les Landes

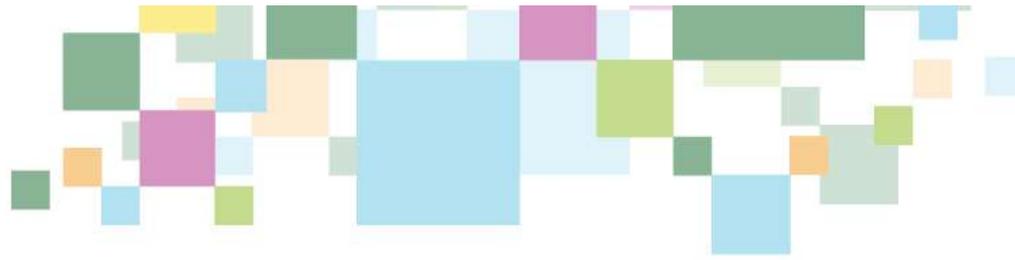
Les domaines d'intervention L'accompagnement aux démarches

Les structures déclarent :

- la mise à disposition de matériel informatique en libre accès sans accompagnement n'est pas productif, très peu ou pas utilisé...
- l'animation d'ateliers collectifs d'apprentissage, dans les structures ou organisations où elles sont mises en place, est plébiscitée à la fois par les usagers et l'organisateur

Il existe une complémentarité dans l'accompagnement individuel et l'animation d'atelier collectifs dans l'objectif de l'accès à l'autonomie de l'utilisateur.





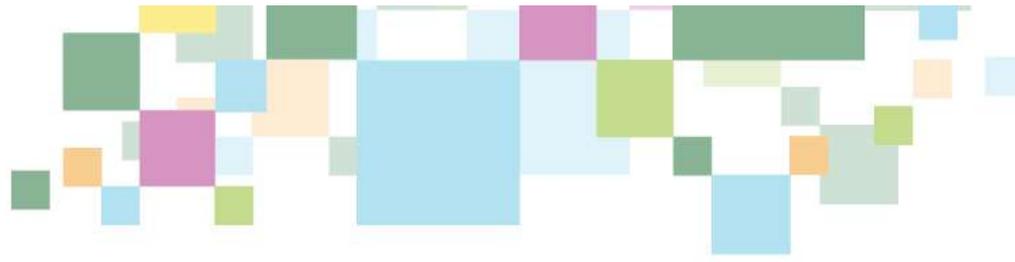
Diagnostic de l'accueil numérique dans les Landes

Les domaines d'intervention L'accompagnement aux démarches

Les structures déclarent :

- Être *dans le faire pour l'utilisateur* plus que dans l'apprentissage ou l'accompagnement,
- Être considérée comme un « guichet unique » capable de traiter toutes les demandes, d'accueillir sans rendez-vous, de traiter dans l'urgence, notamment dans le cadre de l'accès aux droits.





Diagnostic de l'accueil numérique dans les Landes

La mise en réseau des acteurs

Les structures déclarent :

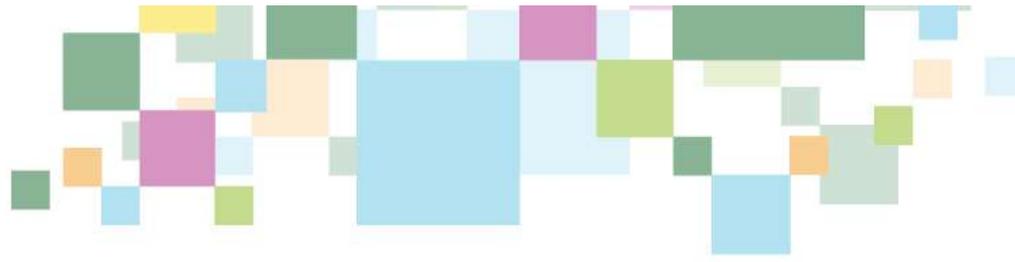
Manque de ressources identifiées sur les territoires :

- « qui fait quoi »
- « qui peut faire quoi »

Sur les territoires disposant notamment d'une MSAP portée par une collectivité, le partenariat est :

- Productif pour l'utilisateur qui est à la fois accompagné et orienté et qui trouve donc une réponse à sa problématique,
- Productif pour le service ou la structure qui est « soulagée » de l'accompagnement spécifique et peut mieux se consacrer à sa mission première





Expérimentation du « Pass Numérique »

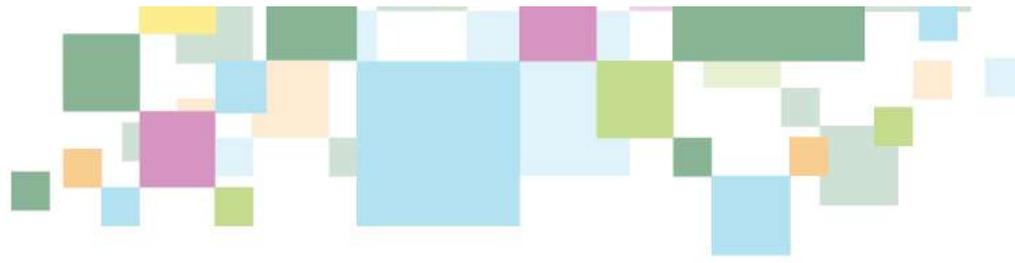
Le département des Landes a été retenu par l'Agence du Numérique, dans le cadre de l'appel à projet « Pass Numérique » pour expérimenter le dispositif.

170 chéquiers « Pass Numérique »

Public cible :

- **200 jeunes** suivis par la Mission Locale des Landes dans le cadre de la Garantie Jeunes
- **90 jeunes** suivis par le Conseil Départemental dans le cadre du dispositif AEJ XL



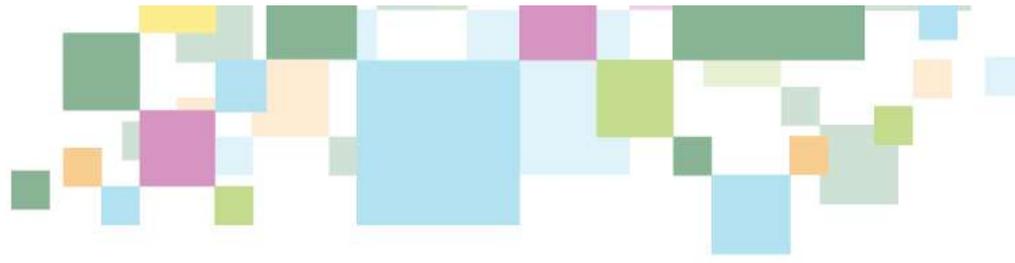


La labellisation **#APTIC**

Les objectifs de la labellisation :

- Permettre le paiement total ou partiel de vos services de médiation numérique en pass #APTIC
- Rendre visible et lisible votre offre de services
- Consolider vos ressources financières



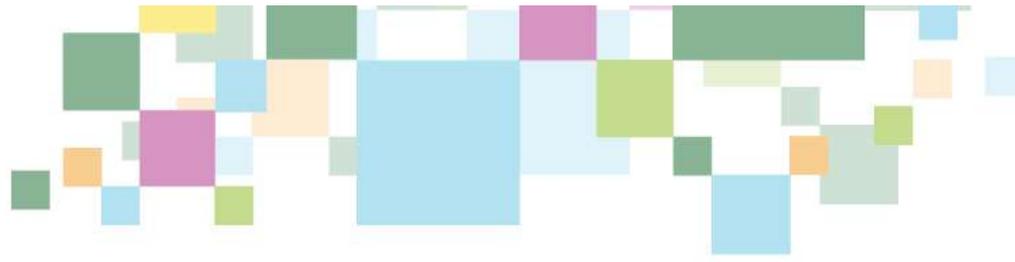


La labellisation **#APTIC**

Les critères de la labellisation :

- **Etre un lieu public** (espaces publics numériques, écoles numériques, fablabs, repair cafés, tiers-lieux, médiathèques ...)
- **Avoir une offre de service numérique** (initiation ou formation)
- **Souscrire à #APTIC**



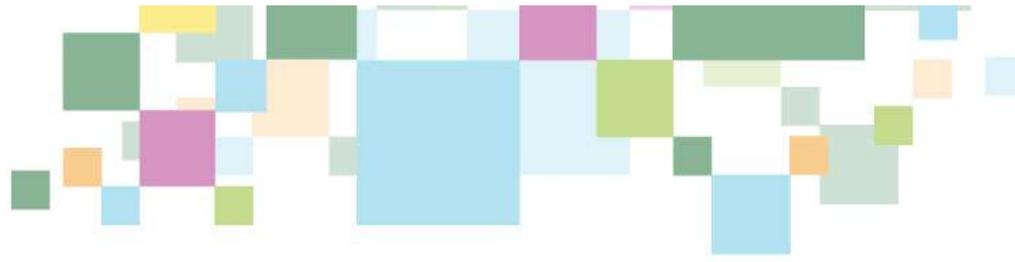


Les groupes de travail

4 axes de travail se dégagent :

- Recenser et fédérer les acteurs en réseau
- Former et soutenir les aidants
- Identifier et évaluer les compétences des publics
- Améliorer l'accessibilité des services



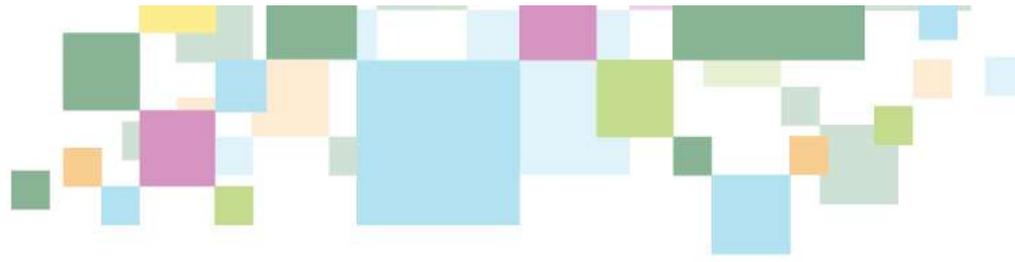


Les groupes de travail

Recenser et fédérer les acteurs en réseau :

- Identifier des valeurs communes aux acteurs
- Partager un vocabulaire commun
- Connaître les acteurs et ressources de mon territoire
- Connaître les champs d'intervention de chacun
- Accompagner à la labellisation des lieux d'accueil
- ...



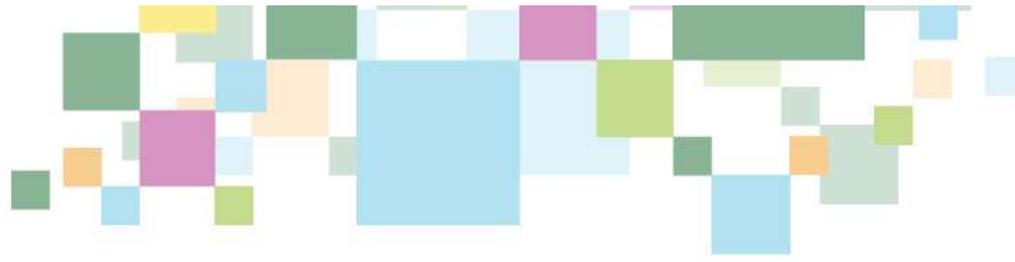


Les groupes de travail

Former et soutenir les aidants :

- La formation à l'assistance numérique
- Sécurisation des aidants (mandats, cadre juridique...)
- Les ressources à disposition
- La fonction de médiateur numérique
- ...



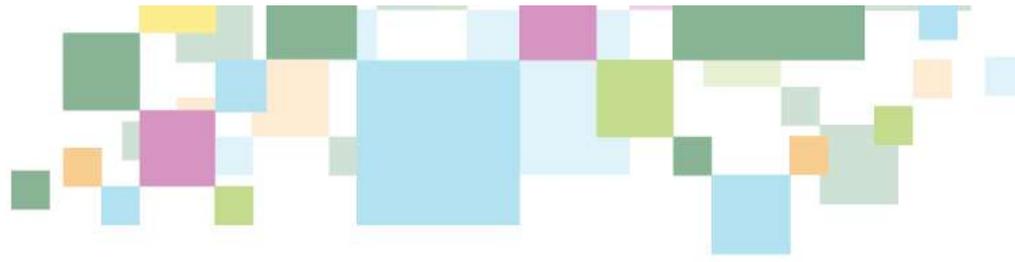


Les groupes de travail

Identifier et évaluer les compétences des publics :

- Un référentiel commun d'évaluation des compétences
- La prise en charge en urgence
- La prise en charge des personnes exclues du numérique
- ...



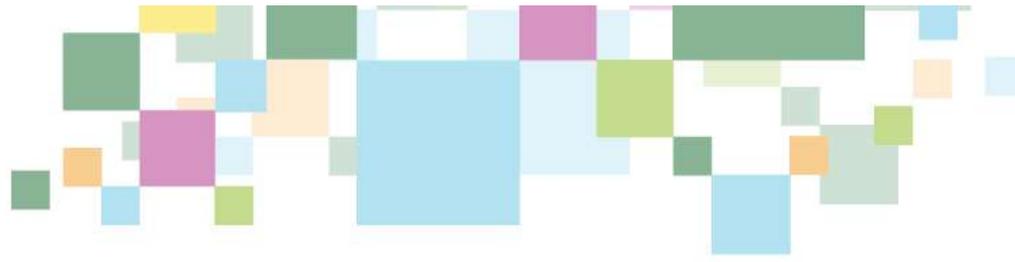


Les groupes de travail

Améliorer l'accessibilité des services :

- L'accessibilité des télé services
- Les outils France Connect (Agent & Aidant)
- L'évaluation de l'accessibilité des sites landais
- ...





Ateliers de co-construction

La méthode

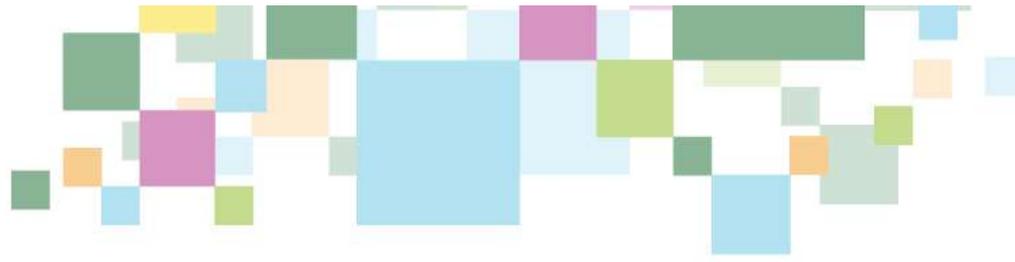
2 ateliers par axe

Délocalisés sur le département

Une plateforme de contribution en ligne

<https://participez.alpi40.fr>





Ateliers de co-construction

Le calendrier

Atelier 1 « Recenser et fédérer les acteurs en réseau »	
25/10 à 14h à Dax	19/11 à 9h à Mont de Marsan
Atelier 2 « Former et soutenir les aidants »	
31/10 à 9h à Mont de Marsan	3/12 à 14h à Dax
Atelier 3 « Identifier et évaluer les compétences des publics »	
7/11 à 9h à Dax	12/12 à 14h à Mont de Marsan
Atelier 4 « Améliorer l'accessibilité des services »	
12/11 à 9h à Dax	18/12 à 14h à Mont de Marsan





Pour prendre part au projet ou suivre les travaux

Agence Landaise pour l'Informatique
Maison des communes
175 Place de la Caserne Bosquet
40000 Mont-de-Marsan
Tel 05 58 85 81 90

e-inclusion@alpi40.fr



Syndicat Mixte
Agence Landaise
Pour l'Informatique