

## Compte-rendu d'atelier

### Axe 2 « Formation et appui aux aidants numériques »

#### Atelier 1 – Jeudi 31 octobre 2019 – Maison des communes – Mont de Marsan

**Présents :** Philippe LARMARQUE (CIAS Landes d'Armagnac) - Patrice DULUC (Communautés de communes du Pays Grenadois) – Stéphane VASSEUR (Communauté de Communes du Pays Morcenais) – Géraldine LABAT (Association de Quartier de la Moustey) – Gisèle BOUMERA (MSA Sud Aquitaine) – Méline REBOULLEAU (CPAM) – Karène COURTESSEYRE – Manon SAUBOUA – Renaud LAGRAVE – Philippe BERDERY – Nicolas GODIN (ALPI)

Rappel de la démarche initiée par le Département des Landes et conduite par l'ALPI. Les ateliers doivent faire émerger des propositions concrètes qui seront présentées à l'occasion d'un Comité de pilotage final qui se tiendra le mardi 14 janvier 2020 à 10h, dans salle Henri LAVIELLE de l'Hôtel du Département.

Rappel sur le contexte de sollicitation croissante auprès de professionnels divers (secrétaire de mairie, bibliothécaire, animateur AMI...) au sujet de démarches numériques liées ou non à des actes administratifs. Cette croissance pose des problématiques en termes de sécurisation juridique (ai-je le droit de faire ? que faire des mots de passe ?), de validation par les structures de ces interventions, ou encore d'accès privilégié au sein des services qui dématérialisent (opérateurs nationaux de services publics en particulier).

Les questionnements :

- Quel est mon périmètre ?
- Comment puis-je me couvrir juridiquement parlant ?
- Vers qui puis-je me retourner en situation de difficulté ?

Un tour de table est réalisé avec les participants afin qu'ils puissent développer les sollicitations auxquelles ils font face, les outils qu'ils ont mis en place pour y répondre, les difficultés qu'ils rencontrent et leurs besoins.

#### **Le public reçu :**

Les différents acteurs présents font la preuve d'une grande diversité du public sollicitant un appui ou un accompagnement face au numérique.

Le public est âgé de 16 à plus de 60 ans, dans des situations très diverses. Les profils sont très différents selon les lieux d'accueil : de personnes en situation de précarité, en autonomie ou encore professionnels (secrétaires médicale ou personnes sollicitant la prime d'activité).

Ce public est généralement équipé en smartphone, voire en ordinateur, mais il sollicite tout de même une assistance ou un accompagnement.

Selon le lieu de résidence du public, on fait également face à des difficultés de mobilité soit liée à la distance en milieu rural, soit de difficulté à quitter le quartier en milieu urbain.

Dans certains cas, d'autres problématiques liés à la subsistance ou à la maîtrise de la langue sont des freins supplémentaires à la pratique du numérique.

#### **Les demandes exprimées :**

Tous les acteurs présents s'accordent pour dire que les demandes d'appui ou d'accompagnements numériques vont croissantes. Pour certains, ils estiment qu'ils passent aujourd'hui 40 à 50 % de leur temps de travail à répondre à ces sollicitations.

Les demandes exprimées touchent à une très large diversité de services ou d'actes à réaliser. Toutefois certains semblent revenir très régulièrement, l'Agence Nation des Titres Sécurisé (ANTS) ou le compte AMELI.

Certaines demandes revêtent un caractère d'urgence comme le paiement de facture auprès des fournisseurs d'énergie par exemple.

Les personnes recherchent souvent à être rassurées par la présence de l'aidant. Des personnes vont régulièrement solliciter l'impression d'un récépissé après la réalisation d'une démarche dématérialisée, signe d'une défiance vis-à-vis du numérique.

Souvent les publics sont en attente d'un accompagnement individuel et peuvent être freiné par de propositions d'un accompagnement collectif.

La nature des demandes ne se limitent pas aux démarches administratives, des demandes privées sont également formulées : accompagnement pour la gestion des comptes en banque. Ces sollicitations mettent en difficulté les aidants qui doivent accompagner en « fermant les yeux » sur les données personnelles qui sont alors accessibles.

Les lieux ont également étaient contraints de poser des limites aux démarches conduites sur les postes mis à disposition, notamment sur les réalisations de commandes marchandes sur les sites comme le Bon Coin, Cdiscount ou autre.

### **Les réponses :**

Les réponses apportées sont différentes selon les ressources à disposition et le temps disponibles. Certains mettent en œuvre un accompagnement individualisé sur un éventail très large de démarches, d'autres proposent des actions de formation (sur les impôts par exemple ou encore le compte AMELI).

Egalement selon l'organisation des lieux, certains mettent à disposition du matériel informatique à destination des personnes. D'autres lieux y ont renoncés, cette mise à disposition posant des problèmes de sécurisation du matériel.

L'organisation du lieu d'accueil est également importante dans la réponse qu'il est possible d'apporter, en effet, certains espace ne permettent pas la confidentialité suffisante pour apporter une réponse adaptée.

Selon les publics, la réponse va consister à rassurer les personnes quant à la démarche dématérialisée, dans d'autres situations, il conviendra de réaliser la démarche à la place de la personne. Dès que cela est possible, les aidants font avec plutôt que faire à la place de.

### **Les problématiques des aidants :**

La diversité des téléservices posent des difficultés de maîtrise de l'ensemble des démarches. Cette diversité impose un important travail de veille et une forte capacité d'autoformation.

Les aidants se retrouvent à collecter et manipuler des données personnelles des personnes qui les sollicite. Cette situation crée une insécurité juridique des aidants et des structures.

Egalement la mise à disposition de matériel nécessite la mise en place de dispositifs de sécurisation (protection antivirale, pare-feu, effacement des données personnelles).

Les aidants numériques sont régulièrement sur des missions partagées, aussi cette situation pose des problèmes dû à l'augmentation des sollicitations et l'impératif de conduire toujours les autres missions de l'agent ou du salarié.

### **Conclusion et axe d'action à travailler pour le second atelier**

- **Formation des aidants :**  
se former à l'inclusion numérique, le cadre juridique, les téléservices pour limiter l'approche autodidacte
- **Assurer une veille sur les téléservices :**  
informer les aidants sur les évolutions des téléservices
- **Sécuriser les aidants :**  
définir le périmètre d'intervention des aidants et ainsi permettre l'orientation vers d'autres lieux
- **Sécuriser juridiquement l'intervention :**  
mettre en place un cadre juridique (par exemple via le mandat)
- **Orienter efficacement les publics :**  
construire un réseau des professionnels, mettre à disposition des outils facilitant les orientations (annuaire, personne référente, agenda partagé)
- **Sensibiliser élus sur la difficulté de la multi-activité :**  
répondre aux demandes d'inclusion numérique en plus de l'activité première met en difficulté les professionnels