



Réseau landais d'inclusion numérique

Bilan de la conduite des actions Période 2020 - 2023

NOTE

Présenté lors d'un comité de pilotage fondateur le 20 janvier 2020, le rapport « Stratégie pour un numérique inclusif dans le Département des Landes » proposait la mise en œuvre de 33 fiches actions.

Au cours des 3 années suivantes, l'ensemble des acteurs de l'inclusion numérique, médiateurs, aidants, prescripteurs, associations et collectivités, fédérés dans la cadre du réseau pin40, se sont mobilisés pour réaliser tout ou partie des actions programmées.

Le présent document propose de réaliser un bilan des actions engagées et de leurs effets.





Ordre du jour :

Animer et coordonner les acteurs de l'inclusion numérique	4
1.1 Animer et coordonner le réseau départemental d'inclusion numérique	4
1.2 Adopter une charte de l'aidant numérique	5
1.3 Constituer un référentiel d'activités.....	5
1.4 Labelliser les lieux d'accueil numérique.....	6
1.5 Créer et animer un portail de l'inclusion numérique	7
1.6 Définir les missions des aidants et des médiateurs numériques	8
1.7 Coordonner la démarche privée et publique autour du Pass Numérique	9
1.8 Intégrer et suivre les travaux des instances régionales et nationales	9
Informier et former les acteurs de l'inclusion numérique.....	10
2.1 Créer un référentiel de formation.....	10
2.2 Former les aidants et les médiateurs numériques	10
2.2 Sensibiliser les dirigeants aux enjeux du numérique	11
2.3 Editer et maintenir des supports de communication et d'information.....	12
Sécuriser les usagers et les lieux d'accueil numérique	13
3.1 Faciliter le conventionnement avec les opérateurs de services publics et les services de l'Etat	13
3.2 Diffuser les outils de sécurisation juridique.....	14
3.3 Participer à la sécurisation technique des lieux d'accueil.....	14
3.4 Promouvoir et participer à la promotion de France Connect.....	15
3.5 S'inscrire dans l'expérimentation de Aidants Connect.....	16
3.6 Agir pour la mise à disposition de plateformes « bac à sable ».....	16
3.7 Expérimenter le coffre-fort numérique	17
3.8 Mettre en œuvre des solutions éthiques de messagerie électronique	17
Être centre ressource et observatoire du phénomène d'exclusion numérique	19
4.1 Assurer une veille sur les téléservices	19
4.2 Être relais de communication des opérateurs de services publics.....	19
4.3 Mener une enquête auprès des publics	19
4.4 Evaluer les téléservices locaux	20
Travaux sur l'indice de fragilité numérique.....	21
Outiller et professionnaliser les intervenants.....	23
5.1 Proposer un diagnostic de premier niveau des compétences de l'utilisateur	23
5.2 Diffuser les outils de diagnostic des compétences techniques de l'utilisateur.....	24
5.3 Rechercher et participer à la recherche de financements.....	25
5.4 Faire un annuaire et une cartographie des acteurs de l'inclusion numérique.....	26
Soutenir la montée en compétence des usagers.....	27
6.1 Intervenir en prévention auprès des usagers sur les enjeux du numérique	27



6.2	Créer des parcours usager	29
6.3	Faciliter l'acquisition de matériels reconditionnés.....	30
6.4	Expérimenter la tarification solidaire d'accès à Internet.....	31
6.5	Expérimenter le Wifi public dans les bâtiments recevant du public du département	32
	Conclusion et perspectives	32

Animer et coordonner les acteurs de l'inclusion numérique

1.1 Animer et coordonner le réseau départemental d'inclusion numérique

Descriptif de l'action :

Les actions du réseau d'inclusion numérique devront bénéficier d'un portage incarné par une équipe d'acteurs dont les missions seront :

- Proposer des actions répondant aux attentes des membres et des décideurs
- Piloter et organiser les actions du réseau
- Conseiller les membres et être centre de ressources à leurs actions
- Animer les temps de travail en groupe ou en commun
- Recueillir les données d'activité des membres et en donner lecture à l'échelle du département.
- Favoriser une approche territoriale au plus près des acteurs et des usagers

Les actions réalisées :

Constitution d'un réseau landais d'inclusion numérique autour d'un comité de pilotage co-présidé par le Département et la Préfecture des Landes. Ce comité est constitué au mois de décembre 2023 de 67 structures.

Le comité de pilotage a été réuni à 5 reprises¹ sur la période pour acter de l'avancement des actions engagées et discuter des orientations à venir.

Au cours de la période écoulée, plus d'une centaine de rencontres ont été conduites par les équipes de l'Alpi afin de sensibiliser, présenter les dispositifs nationaux et locaux ou encore accompagner à la mise en place d'actions locales d'inclusion numérique.

De plus, depuis 2023, le réseau s'est doté d'un comité technique dont la mission est de préparer de manière plus opérationnelle la mise en œuvre des actions, de conduire leur évaluation et de proposer des aménagements au comité de pilotage. Cette nouvelle instance s'est réunie une fois le 22/02/2023.

L'animation du réseau a également permis la participation du réseau landais aux travaux engagés dans le cadre du Conseil National de la Refondation via la production d'une note de synthèse transmise au hub territorial pour un numérique inclusif « Hubikoop ».

¹ 20/01/2020 – 05/05/2020 – 15/01/2021 – 08/10/2021 – 28/10/2022

1.2 Adopter une charte de l'aidant numérique

Descriptif de l'action :

L'objectif de l'action est, en appui des travaux réalisés par d'autres réseaux d'inclusion numérique et des échanges entre les aidants numériques au sein du département, de définir un périmètre d'intervention et de proposer un cadre éthique et déontologique de l'accompagnement aux usages numériques. La charte de l'Aidant numérique sera également le support d'une sensibilisation des acteurs à un usage respectueux des données personnelles des usagers.

Enfin, cette charte participera à instaurer une relation de confiance entre les usagers et les aidants numériques professionnalisés.

Les actions réalisées :

A l'appui d'un groupe de travail idoine composé de médiateurs et d'aidants numériques le réseau a établi en 2021 une charte de bonnes pratiques d'accompagnements numériques à l'intention de tous les aidants numériques.

Cette charte a été intégrée au dossier transmis aux structures désireuses de rejoindre le réseau landais d'inclusion numérique.

Elle est consultable sur le site du réseau : <https://www.pin40.fr/les-outils/la-charte-de-l-aidant-numerique>.

1.3 Constituer un référentiel d'activités

Descriptif de l'action :

Constituer un référentiel d'activités disponibles au sein des espaces d'accueil numérique du Département en s'appuyant sur les référentiels existants, notamment celui de #APTIC (cf. site internet APTIC).

Sa construction pourra s'appuyer sur les travaux mis à disposition tant au niveau national (Mission Société Numérique) que régional (hubs territoriaux - Hubik).

Ce référentiel pourra servir de base à la production de l'annuaire des structures d'accueil numérique (cf. fiche action 5.4) et sera également facilitateur pour l'appui à la labellisation, en vue de l'obtention des Pass Numériques.

Les actions conduites :

Le travail d'établissement de la cartographie des acteurs landais de l'inclusion numérique, engagé en 2019 avant même la présentation du rapport, incluait l'identification de l'offre de service des lieux de médiation numérique. Afin de rendre lisible ce travail, une synthèse de ces offres de services a été mise en place autour de 6 actions cardinales :

- Accompagnement aux démarches administratives
- Acquisition de compétences numériques
- Evaluation des compétences numériques
- Formation certifiante
- Mise à disposition de matériel informatique
- Mise à disposition d'outils avancés

Ces actions ne sont pas exclusives et peuvent se compléter au sein d'un même lieu. Cette nomenclature est depuis utilisée dans la cartographie mise à disposition sur le site du réseau : <https://www.pin40.fr/le-reseau/la-carte-des-acteurs-du-reseau>.

1.4 Labelliser les lieux d'accueil numérique

Descriptif de l'action :

Proposer l'adoption d'une labellisation territoriale des structures en appui du référentiel des activités (cf. Fiche 1.3) établi par le réseau départemental d'inclusion numérique, l'adoption d'une labellisation territoriale des structures. Celle-ci devra permettre :

- Une meilleure identification des lieux par les usagers
- La promotion des initiatives touchant au développement et à la diffusion des usages numériques
- La reconnaissance par les membres du réseau des actions s'inscrivant dans les valeurs partagées (charte et référentiel)

Ce travail de labellisation territorial pourra être une démarche d'appui à l'obtention de labels nationaux comme le label « Numérique Inclusif » de l'Etat ou encore le label #APTIC permettant l'utilisation des Pass numériques (cf. Fiche 1.7).

Les actions conduites :

Le travail de labellisation s'est principalement concentré autour de l'obtention du label APTIC permettant l'encaissement des chèques numériques mis en place par la scoop du même nom. Aussi cette action peut tout à fait être associée à l'action 1.7 dont les finalités se sont rejointes.

Afin de favoriser le déploiement du dispositif de chèque numérique dans le département, l'Alpi a proposé d'intervenir sur deux axes :

1. Le financement de l'adhésion au réseau APTIC pour les lieux de médiation numérique
2. L'appui technique de l'Alpi pour l'obtention de la labellisation

Le Département des Landes finance depuis 2021 la labellisation au dispositif. Il est à noter que le Département a également répondu et était retenu dans le cadre de l'appel à projet national, pour l'obtention de chèques numériques APTIC. Il est ainsi prescripteur de ce dispositif au travers de la direction de l'éducation, de la jeunesse et des sports.

Toutefois, plusieurs écueils sont à relever dans la conduite de cette opération :

- La faible présence de prescripteurs à l'exception du Département et de manière très marginale du service public de l'emploi
- La complexité de mise en place de la labellisation, notamment dû à des changements très réguliers d'interlocuteurs au sein de la scoop APTIC
- Le manque de souplesse du dispositif dans le traitement des prescriptions pour des groupes
- L'absence d'outils proposés par APTIC pour suivre les chèques.

Malgré ces points, le dispositif a permis la labellisation de 8 lieux de médiation numérique.

1.5 Créer et animer un portail de l'inclusion numérique

Descriptif de l'action :

Dans la continuité de l'outil mis à disposition des membres du groupe projet durant l'élaboration de la politique départementale d'inclusion numérique, le réseau devra proposer un portail de l'inclusion numérique accessible tant aux aidants qu'aux usagers et aux décideurs.

Ce portail visera la mise à disposition des outils suivants (liste non exhaustive) :

- Annuaire et cartographie des acteurs
- Supports de communication
- Outils juridiques (mandats)
- Outils techniques (outils de diagnostic technique des usagers)
- Plateforme d'échange entre aidants
- Éléments de la « veille technique » au sujet des télé services
- Éléments de communication des opérateurs de services publics

Les actions conduites :

Le Portail de l'Inclusion Numérique des Landes (pin40) a été développé par les équipes de l'Alpi au cours de l'année 2020 : <https://www.pin40.fr>

Il intègre dès son démarrage, les outils mis à disposition des membres du réseau.

Il cible les personnes en situation d'assistance numérique afin de leur proposer des solutions et des points d'appui. Il permet la diffusion d'articles (près d'une trentaine à ce jour) sur les actions importantes du réseau et de ces membres.

Le portail a bénéficié en 2022 d'une refonte technique et graphique à la faveur du déploiement d'un nouveau CMS au sein de l'Alpi. Cette refonte a permis la clarification de l'ergonomie dans un souci d'amélioration de l'expérience utilisateur.

Associé au portail, le réseau social privé « Le fil » propose aux membres du réseau un espace d'échanges d'information entre pairs. Utilisé par 267 personnes (décembre 2023), il est composé de 4 espaces :

- Suivi global du projet
- Actualité des opérateurs de services publics
- Conseiller numérique
- Revue de presse

1.6 Définir les missions des aidants et des médiateurs numériques

Descriptif de l'action :

En appui des travaux sur la charte de l'aidant (cf. Fiche 1.2) et du référentiel d'activités des structures (cf. Fiche 1.3) définir pour chacun des deux profils, les actions qui sont conduites.

L'objectif de ce travail est de permettre aux décideurs des structures d'envisager des actions de formation à destination des personnels en accompagnements ou d'avoir un positionnement clair en termes d'offre de services liée à l'inclusion numérique.

Cette action participera de la sécurisation juridique des structures en définissant clairement le périmètre d'intervention de chacun.

Les actions conduites :

Les travaux autour de la charte de l'aidant numérique ont permis des échanges autour des différences entre la posture du médiateur numérique et celle de l'aidant. Ces réflexions ont été complétées à l'occasion du Numérique en Commun(s) Sud-Ouest, organisé en 2023 à Ondres avec le syndicat mixte La Fibre 64.

Ces travaux, même s'ils n'ont pas amené à une production rédigée spécifique, ont servi de fondement à la réalisation du contenu pédagogique de l'action de formation « Précarité numérique : comprendre et agir », et sont à nouveau mobilisés dans la perspective d'une action de formation plus complète à destination des aidants numériques en 2024.

1.7 Coordonner la démarche privée et publique autour du Pass Numérique

Descriptif de l'action :

Dans la continuité de l'appel à projet « Pass Numériques » pour lequel le Département des Landes a été retenu, et qui a vu l'acquisition de 170 chéquiers numériques, le réseau d'inclusion numérique pourrait coordonner les actions de labellisation #APTIC des lieux d'accueil.

En s'appuyant notamment sur les travaux du référentiel d'activités des structures (cf. Fiche 1.3), les candidats à la labellisation pourraient bénéficier d'un accompagnement à leur reconnaissance par le label #APTIC.

Par ailleurs, l'animation du réseau devra porter et promouvoir, auprès des acteurs du secteur privé, l'offre de service mise à disposition pour les membres labellisés du réseau des lieux d'accueil labellisé et ainsi participer au financement (cf. Fiche 5.3) et au repérage de ces lieux.

Les actions conduites :

Cf. 1.4

1.8 Intégrer et suivre les travaux des instances régionales et nationales

Descriptif de l'action :

Participer aux travaux des instances par :

- L'intégration du hub « hubik » à l'occasion de son prochain séminaire au mois de mars 2020
- Le dépôt d'une candidature auprès de l'instance nationale « Société Numérique» pour être « Territoire d'Action pour un Numérique Inclusif (TANI) » à l'été 2020.

Les actions conduites :

L'Alpi assure une participation aussi large que possible avec différentes instances de réflexions et de concertations autour de l'inclusion numérique. On pourra par exemple noter notre implication dans les structures ou réseau suivants :

- Participation au groupe de travail « coordinateurs » du hub territorial Hubikoop
- Participation au groupe de travail « coordinateur » de l'ANCT et la MedNum
- Animation avec la fibre 64 de la thématique inclusion numérique au sein du réseau des opérateurs publics de services numériques (OPSN) Déclic

Informer et former les acteurs de l'inclusion numérique

2.1 Créer un référentiel de formation

Descriptif de l'action :

Etablir un référentiel de formation afin de construire une offre de formation idoine. Ce référentiel, en appui des travaux conduits à l'occasion des ateliers du groupe projet, devra viser deux niveaux d'interventions :

1. Les connaissances indispensables de l'aidant :
 - Les enjeux sociétaux du numérique
 - Le cadre juridique de l'intervention
 - La gestion des données personnelles
 - Les savoirs -faire et savoir-être de l'aidant
 - Le diagnostic de premier niveau de l'utilisateur
2. Les compétences professionnelles du médiateur numérique :
 - Le diagnostic technique des compétences de l'utilisateur
 - La construction d'action de formation visant l'autonomie numérique
 - Les bonnes pratiques techniques (adresse mail, sécurisation des données...)

Les actions conduites :

Le contenu de cette fiche action est un préalable à la réalisation d'une action de formation à destination des aidants et des médiateurs numériques du territoire.

Les travaux sur le cadre juridique d'intervention se retrouve dans le centre de ressources d'inclusion numérique : <https://www.pin40.fr/les-outils/le-cadre-juridique-d-intervention>

2.2 Former les aidants et les médiateurs numériques

Descriptif de l'action :

Proposer des actions de formation s'appuyant sur des référentiels d'activités validés et partagés (cf. Fiches 1.3, 1.6 et 2.1), à destination des publics cibles :

- Aidants numériques
- Médiateurs numériques

Proposer des actions de formation qui puissent être dispensées dans le cadre de formations en présentiel ou en contenus accessibles à distance afin de permettre la meilleure diffusion possible du dispositif.

Les actions conduites :

Initialement inscrite dans le programme FSE « Soutenir l'autonomie numérique des landaises et landais en démarche d'insertion en fédérant et outillant les lieux de médiation », l'action a été construite avec le concours de WeTechCare, émanation d'Emmaüs Connect en charge des programmes de formation, et vise les objectifs pédagogiques suivants : comprendre le phénomène de fracture numérique, identifier les usagers et réaliser un diagnostic numérique, analyser les besoins, orienter les usagers et appréhender la réglementation d'intervention.

15 sessions de formation, suivies par 164 personnes, ont été dispensées. Dans ces sessions se sont succédés des agents des collectivités locales (agents administratifs, médiathécaires, chefs de services, agents d'espace France Services, travailleurs sociaux), des salariés des opérateurs de services publics (Pôle emploi, mission locale, cap emploi, CPAM, MSA ou CAF), des dirigeants et bénévoles associatifs ainsi que des élus. Cette diversité de profils a largement participé à la réussite de l'action de formation en favorisant des échanges nourris.

Ces formations ont été majoritairement menées dans les locaux de l'Alpi, mais ont été à 6 reprises externalisées au sein de territoires pour accompagner l'initiation d'une démarche de construction d'une stratégie d'inclusion numérique : à Dax, Morcenx-la-Nouvelle, Peyrehorade, Roquefort.

Au cours de l'été 2021, le contenu de la formation a été revu afin d'intégrer une démonstration très concrète des outils d'accompagnement des personnes en situation de précarité numérique comme la messagerie électronique landesmail.fr, le dispositif de dotation en ordinateurs reconditionnés OrdiPin40 ou encore le dispositif Aidants Connect proposé par l'Etat.

Une seconde actualisation du contenu est intervenue en 2022. Au final, l'action aura permis d'assurer la formation XXX personnes au cours de XX sessions de formation.

2.2 Sensibiliser les dirigeants aux enjeux du numérique

Descriptif de l'action :

Proposer, dans le cadre d'interventions au sein des structures cibles de l'action, une diffusion de la culture des usages numériques et de ses enjeux dans notre société, notamment en intervenant auprès de personnes en responsabilité de structures :

- Elus

- Dirigeants d'entreprises
- Dirigeants associatifs
- Direction de service public ou de l'Etat

Ces interventions pourront être l'occasion de faire connaître les initiatives locales d'inclusion numérique.

Les actions conduites :

Point de départ de notre action de sensibilisation des acteurs, nous avons organisé le 2 octobre 2020 à Morcenx-la-Nouvelle un séminaire départemental autour de la « stratégie locale d'inclusion numérique ». Cette journée qui a réuni près de 100 personnes, a notamment vu la tenue d'une table ronde entre la préfète des Landes, Mme Cécile BIGOT-DEKEYZER, le Président du Département M. Xavier FORTINON et le sénateur Eric KERROUCHE qui a travaillé sur le rapport sénatorial sur la stratégie nationale d'inclusion numérique.

Deux ateliers ont également été organisés « Comment débiter sa stratégie d'inclusion numérique » et « Sécuriser son intervention techniquement et juridiquement ».

L'Alpi a, tout au long de cette période, rencontré les différents acteurs de l'inclusion numérique afin que tous partagent un langage commun et une certaine lecture des enjeux du phénomène. Ces rencontres ont permis de sensibiliser les acteurs aux enjeux territoriaux de l'inclusion numérique. Les échanges, notamment avec les Etablissements Publics de Coopération Intercommunaux (EPCI), ont permis la création de dynamique de territoire autour de la collectivité afin de créer un dynamique partenariale d'inclusion. C'est particulièrement le cas pour les agglomérations dacquoise et montoise, les communautés de communes des Grands Lacs, du pays morcenais ou encore d'Orthe et Arrigans.

A l'occasion de ces rencontres, a pu s'affirmer la nécessité de procéder au recensement des acteurs et des offres de service disponibles au niveau des territoires intercommunaux.

L'Alpi a conduit plus d'une centaine d'entretiens depuis 2020 auprès de plus de 50 structures différentes. Ces rencontres, en plus d'alimenter la connaissance fine de l'offre d'inclusion numérique du territoire a permis l'émergence de projets de collaboration entre les différents opérateurs.

2.3 Editer et maintenir des supports de communication et d'information

Descriptif de l'action :

Réunir et produire une documentation librement réutilisable par les membres du réseau, pour faciliter l'appropriation pour tous les acteurs des enjeux du numérique et autoriser la diffusion le plus largement possible des éléments d'information et de sensibilisation des différents publics.

Les actions conduites :

L'Alpi a mis en place deux centres documentaires ressources pour les acteurs landais de l'inclusion numérique :

- Le site pin40.fr, librement accessible
- Le réseau [Le fil](#), accessible sur adhésion et destiné aux membres du réseau

Ces deux supports permettent la diffusion de nombreux documents, la mise en place d'une revue de presse et d'articles sur les événements notables autour de l'inclusion, que ce soit dans ou hors du département.

Sécuriser les usagers et les lieux d'accueil numérique

3.1 Faciliter le conventionnement avec les opérateurs de services publics et les services de l'Etat

Descriptif de l'action :

Permettre par la mise à disposition de modèles de convention type et par le travail réalisé sur les référentiels (cf. Fiche 1.3) et la labellisation des lieux (cf. Fiche 1.4) de proposer un conventionnement facilité entre les porteurs de lieux d'accueil numérique et les opérateurs de service public ou les services de l'Etat.

Les actions conduites :

L'Alpi a mis en place un travail en concertation avec les opérateurs de services publics du territoire notamment Pôle emploi, la CARSAT, la CAF, la CPAM et la MSA. Ce travail porte sur deux axes :

1. Mise en place d'un espace dédié aux opérateurs de service publics au sein de la plateforme Le fil.

Cet espace permet la diffusion de toutes les informations relatives à l'évolution des téléservices ou procédures en ligne ainsi que toutes les informations utiles aux structures de médiation numérique

2. Intervention, par les opérateurs, auprès de la communauté des conseillers numérique, à l'occasion des rencontres périodiques organisées par l'Alpi.

Ces interventions, déterminées dans le cadre d'un planning annuel, sont l'occasion de dispenser des initiations avancées ou formations à destination de ces médiateurs afin qu'ils puissent accompagner efficacement les usagers.

Depuis la mise en place de cet action, le 26 août 2021, 10 interventions ou webinaires ont été organisés :

- Pôle emploi – 16/12/2021
- CPAM – 24/01/2022
- MSA – 23/03/2022
- CAF – 16/05/2022
- Département des Landes (Service de la démocratie participative) – 09/11/2022
- Mission locale des Landes – 07/03/2023
- Agence Nationale de Cohésion des Territoires – 16/11/2023
- Département des Landes (Direction de l'éducation, de la jeunesse et des sports) – 08/09/2022 et 14/12/2023

3.2 Diffuser les outils de sécurisation juridique

Descriptif de l'action :

Diffuser à l'ensemble des aidants numériques les outils de sécurisation juridique comme par exemple des modèles de mandats d'intervention à faire signer à l'utilisateur en amont des interventions « à la place de ».

Cette diffusion pourra également être inscrite dans la formation aux aidants numériques pour intégrer cette démarche à leur pratique.

Les actions conduites :

En lien avec la conduite des actions de formation et la mise en place du centre de ressources pin40.fr, l'Alpi a assuré la diffusion des outils de sécurisation juridique, notamment le modèle de mandat proposé par le CNIL².

3.3 Participer à la sécurisation technique des lieux d'accueil

Descriptif de l'action :

Participer à la sécurisation des lieux d'accueil en agissant sur trois axes :

² <https://www.cnil.fr/fr/professionnels-du-secteur-social-comment-mieux-protoger-les-donnees-de-vos-usagers-demarches-en-ligne>

- Actions à destination des usagers en les sensibilisant aux enjeux, au vocabulaire et aux dangers des outils numériques (cf. Fiche 6.1)
- Actions à destination des décideurs en les informant de leurs obligations dans le cadre de la mise à disposition de matériel (cf. Fiche 2.3)
- Actions techniques en recensant les outils de la sécurisation technique (solutions parefeu et antivirus, points d'accès avec journalisation des connexions, stratégies et outils de gestion des données de navigation...)

Les actions conduites :

L'Alpi propose la mise à disposition d'un kit de sécurité permettant de respecter les contraintes légales mais également de garantir la sécurisation des infrastructures informatiques des lieux de médiation numérique. Cette action est financée dans le cadre de la réponse à l'appel à projet « inclusion numérique » du Sydec et de Pixl.

Solution technique envisagée :

Le kit de sécurité consiste à la mise en place d'un parefeu matériel NetiFul.

Le parefeu matériel Netiful propose une solution de protection des réseaux locaux, en assurant un filtrage des contenus proscrits et des attaques extérieures. Initialement conçu pour les écoles primaires du département des Landes, ce dispositif a montré son efficacité dans la protection des réseaux et sa souplesse de déploiement et de maintenance.

Le prestataire en charge de l'outil assure la maintenance et l'actualisation de sa solution mise à disposition des structures de médiation numérique. L'action a permis l'équipement de 3 lieux de médiation numérique, 3 autres sont en cours d'équipement.

3.4 Promouvoir et participer à la promotion de France Connect

Descriptif de l'action :

Permettre une expansion de l'usage du service France Connect dans le cadre d'une double finalité :

- Diffusion du service auprès des usagers
- Diffusion du service auprès des collectivités pour assurer une meilleure connexion des services locaux

Pour les usagers :

- Diffuser la procédure de création d'un compte France Connect auprès des médiateurs numériques
- Intégrer cette procédure dans le programme de formation (cf. Fiche 2.2)

- Mettre à disposition des usagers des supports de communication (cf. Fiche 2.4)

Pour les collectivités :

- Proposer des clauses techniques types pour faciliter l'acquisition d'outils intégrant le connecteur France Connect
- Rendre publiques les solutions logicielles ayant déjà assuré le portage de la solution France Connect dans leurs solutions logicielles

Les actions conduites :

L'Alpi a assuré la promotion du dispositif notamment au travers du centre ressource pin40.fr par la diffusion de la documentation. Par ailleurs, l'outil landesmail.fr a intégré le dispositif afin de participer à son déploiement.

3.5 S'inscrire dans l'expérimentation de Aidants Connect

Descriptif de l'action :

Agir pour inscrire le Département des Landes dans l'expérimentation du dispositif Aidants Connect. Pour cela, intégrer les structures de médiation numérique au niveau national (label « Numérique Inclusif » et « Territoires d'Action pour un Numérique Inclusif » - TANI) et au niveau régional (hub « Hubik »).

Les actions conduites :

L'Alpi a participé au déploiement de l'outil Aidants Connect en étant le relais sur le territoire du hub territorial en charge des formations. Cette implication a permis l'habilitation de plus de 60 agents et l'organisation de 4 sessions de formation sur le département.

3.6 Agir pour la mise à disposition de plateformes « bac à sable »

Descriptif de l'action :

Agir pour la mise à disposition de plateforme « bac à sable » en mobilisant notamment trois leviers :

- La fourniture de clauses techniques dans les cahiers des charges prévoyant la fourniture de bases ou de comptes de démonstration
- L'intervention, via les structures nationales et régionales de l'inclusion numérique, auprès des opérateurs de services publics et des services de l'Etat afin qu'ils systématisent la mise à disposition de sites miroirs

- Mise à disposition systématique de compte fictifs ou d'espaces de démonstration pour les téléservices locaux ; comme par exemple dans le cadre de la plateforme des marchés publics des landes (cf. Site marchéspublics.landespublic.org)

Les actions conduites :

La mise en place de plateforme d'entraînement à destination des médiateurs et aidants numériques reste un chantier à conduire. Les opérateurs de services publics proposent de plus en plus des tutoriels ou accompagnement à la saisie davantage que des téléservices miroirs.

3.7 Expérimenter le coffre-fort numérique

Descriptif de l'action :

Proposer la mise en place d'une expérimentation d'une solution de coffre-fort numérique auprès d'une structure d'accompagnement.

Le projet doit impérativement intégrer avant son démarrage :

- Une phase de travail sur le mandat avec travailleurs sociaux
- Une phase de sensibilisation des usagers à la gestion des données personnelles (réalisée par les travailleurs sociaux)

Une évaluation du dispositif sera réalisée à l'issue de la phase d'expérimentation pour en mesurer les impacts.

Les actions conduites :

Le service de messagerie électronique landesmail.fr, intègre un espace de stockage de fichiers en ligne qui, même s'il ne répond pas exactement à la définition d'un coffre-fort numérique³, permet aux utilisateurs les plus éloignés du numérique d'assurer la conservation de leurs documents numérisés essentiels.

Le service est actuellement utilisé par plus de 500 personnes et plus de 20 structures.

3.8 Mettre en œuvre des solutions éthiques de messagerie électronique

Descriptif de l'action :

Proposer la mise en place de solutions de messagerie électronique respectant certains principes éthiques :

- Hébergement sur le territoire européen

³ <https://cyber.gouv.fr/le-service-de-coffre-fort-numerique>

- Authentification forte
- Non-usage des données utilisateurs à des fins publicitaires

Cette mise à disposition passe soit par :

- la création d'un service public d'adressage électronique
- la diffusion de service respectant ces critères

Les actions conduites :

L'Alpi a souhaité proposer aux aidants numériques une solution pour accompagner les usagers qui, particulièrement dans le cadre de l'accès aux droits au travers des outils numériques, étaient empêchés du fait qu'ils ne possédaient pas d'adresse électronique. Toutefois, il nous est apparu indispensable de trouver un outil qui puisse répondre à plusieurs enjeux :

1. Un outil qui ne revêt pas de caractère marchand que ce soit par le paiement de droit d'usage par les utilisateurs ou par la captation et revente des données des utilisateurs comme le pratiquent les acteurs principaux du marché
2. Un outil qui formalise la relation entre l'aidant et l'aidé par la mise en place d'un mandat administratif définissant le périmètre d'intervention des parties
3. Un outil qui simplifie l'intervention de l'aidant et ne l'oblige pas à capter les données d'authentification de l'utilisateur.

Nous nous sommes adjoint les services d'un partenaire expérimenté dans la gestion de services numériques en ligne pour créer le service de messagerie électronique landesmail.fr, service unique en France à ce jour.

Le service comprend pour l'aidant une interface de création des comptes utilisateurs et de recueil des mandats administratifs. Cette interface permettra également à l'aidant de renouveler les mots de passe des usagers qui les auront perdus durant toute la durée du mandat. Toutes les actions réalisées depuis cette interface sont journalisées afin d'assurer une traçabilité des actions.

Pour l'utilisateur final, le service propose une messagerie électronique à l'interface simple et ergonomique et un espace de stockage en ligne avec des outils d'édition de documents. Une procédure de récupération des mots de passe passant par le numéro de téléphone de l'utilisateur permet de pallier aux difficultés qu'ont la plupart des usagers néophytes pour conserver l'accès à leur messagerie.

L'Alpi a assuré le déploiement du service auprès de 28 structures différentes, plus de 60 aidants numériques pour un total de 551 boîtes mails créées.

Être centre ressource et observatoire du phénomène d'exclusion numérique

4.1 Assurer une veille sur les téléservices

Descriptif de l'action :

Assurer une veille consacrée aux téléservices et organiser les éléments de cette veille dans le cadre d'une communication à destination des aidants et des médiateurs numériques pour permettre une connaissance partagée des téléprocédures.

Par ailleurs, le réseau pourra se positionner comme relais de communication des opérateurs de la dématérialisation dès lors qu'ils feront évoluer leurs téléservices.

Les actions conduites :

Dans le cadre de la mise en œuvre de l'action 3.1, l'Alpi propose au travers du centre de ressources (pin40.fr et Le fil) une veille sur les téléservices des grands opérateurs de services publics nationaux et locaux. Ce travail de veille se traduit par les interventions et la diffusion d'information par ces mêmes opérateurs.

4.2 Être relais de communication des opérateurs de services publics

Descriptif de l'action :

Faciliter la diffusion de la communication des opérateurs de service public en utilisant les outils du réseau d'inclusion numérique notamment le portail de l'inclusion numérique ou la création d'une newsletter.

Les actions conduites :

La création d'un espace dédié à la communication des opérateurs de service public sur Le fil traduit la conduite de cette action.

4.3 Mener une enquête auprès des publics

Descriptif de l'action :

Mener une enquête de terrain en appui d'entretiens individualisés des personnes en veillant à obtenir un panel représentatif de la population landaise.

L'enquête pourrait être conduite sur deux territoires représentatifs du département (une zone urbaine et une zone rurale).

Ce travail pourrait se faire en mobilisant l'apport d'un étudiant dans le cadre d'un projet de recherche sur l'exclusion numérique.

Cette action doit permettre de mesurer l'impact des usages numériques dans la vie quotidienne des landais et servira également à l'évaluation des politiques conduites dans le cadre de l'inclusion numérique. Enfin, elle servira également à améliorer la connaissance des difficultés réelles des landais.es afin de proposer des réponses adaptées.

Les actions conduites :

L'Alpi a souhaité interroger les aidants numériques afin de mieux comprendre leur perception de la situation des landaises et des landais face au numérique, mais également les difficultés rencontrées par ces aidants pour leur apporter un soutien.

L'étude a été réalisée en deux temps. Une première partie a été réalisée dans le cadre de l'accompagnement de la communauté de communes des Landes d'Armagnac à la mise en œuvre d'une stratégie locale d'inclusion numérique. Cette étude a pris la forme d'un questionnaire en ligne adressé à 10 structures partenaires impliquées dans cette démarche : MSA, CARSAT, Mission locale, secours catholique, restos du cœur, pôle social du Département, CAF ou encore le réseau des bibliothèques et médiathèques. Au final, 37 aidants numériques ont répondu à cette sollicitation.

Les résultats de l'étude ont été restitués à l'ensemble des participants à l'occasion d'une rencontre le 16 février 2021 et ont alimenté la réflexion quant à la stratégie locale d'inclusion numérique.

La seconde partie de l'étude a visé plus spécifiquement à analyser l'appréhension des questions de précarité numérique par les travailleurs sociaux des structures membres du PTI. Issus de 13 organismes différents, il s'agit de plus de 170 professionnels qui ont répondu à cette étude.

L'analyse des résultats de cette démarche a permis de mettre en lumière la nécessité de proposer aux professionnels un soutien à l'orientation des publics vers des structures proposant la mise à disposition de matériels et la mise en place de formations. Ce souhait trouve sa réponse opérationnelle dans la mise en place et l'amélioration constante de l'annuaire cartographique des lieux de médiation numérique. Par ailleurs, une part des professionnels interrogés a indiqué son souhait de bénéficier de formation à la culture et aux usages numériques.

4.4 Evaluer les téléservices locaux

Descriptif de l'action :

Proposer une évaluation des téléservices locaux en s'appuyant sur un panel d'utilisateurs représentatifs (issus des lieux d'accueil numérique) et en appui des référentiels d'accessibilité existants, faire remonter à la structure ayant mis en place ce service des axes d'amélioration possibles.

Les actions conduites :

L'Alpi prépare actuellement la mise en place d'un panel d'utilisateurs, en lien avec la communauté des médiateurs numériques, afin de faire évaluer la plateforme de téléservices landespublic.org. Cette action doit se dérouler au cours de l'année 2024.

Travaux sur l'indice de fragilité numérique

Initié par le SGAR Occitanie, en collaboration avec ses partenaires auprès de la communauté de communes du Sicoval en Haute-Garonne (31), dans le cadre du laboratoire Incub'O, l'indice de fragilité numérique révèle la probabilité que sur un territoire donné, une partie significative de la population ciblée se trouve en situation d'exclusion numérique. Les cartes produites sur la base de cet indice sont donc des projections de risques, qu'il convient, dans la mesure du possible, de recouper par une enquête qualitative ou les données d'enquêtes sociologiques.

La construction de l'indice repose sur le croisement de différentes données statistiques relatives au territoire étudié. L'indice identifie 4 conditions relatives à la capacité d'action d'un usager sur un service numérique :

1. La connaissance du service
2. L'accès au web
3. Les capacités d'usage des interfaces numériques
4. Les compétences administratives

Ces 4 conditions correspondent aux 4 axes du modèle statistique :

1. ACCÈS À L'INFORMATION
2. ACCÈS AUX INTERFACES NUMÉRIQUES
3. CAPACITÉS D'USAGE DES INTERFACES NUMÉRIQUES
4. COMPÉTENCES ADMINISTRATIVES

Chacun des 4 axes de l'analyse prend en compte différentes variables ou hypothèses, qui désignent des caractéristiques susceptibles d'expliquer la fragilité numérique. Des variables ont été sélectionnées et retenues sur la base d'hypothèses issues de différentes études par le SGAR Occitanie.

D'autres variables telles que la part des étrangers, la part des personnes illettrées, la part des personnes en situation de handicap, pourraient être prises en compte mais les données ne sont pas disponibles à l'échelle communale.

Ce constat a imposé la déclinaison à l'échelle départementale de l'indice de fragilité numérique⁴.

Le travail opéré sur l'indice par l'Alpi a permis d'élaborer une carte à notre avis plus réaliste que celle émise à l'origine par le SGAR Occitanie. Cela est en grande partie dû à l'attention particulière apportée au choix et au pré-scoring des variables. Au final, nous obtenons une version faisant apparaître davantage de zones avec un indice de fragilité élevé.

Les choix de l'Alpi en matière de variables

Note importante : certaines variables ont des temporalités différentes, c'est notamment le cas pour celles issues du recensement de 2017.

Revenu médian

Cette donnée n'est pas disponible pour une dizaine de communes landaises : pour ces dernières, la valeur moyenne de la Communauté de communes dont elles sont membres a été appliquée.

Niveau de RSA

A été choisi en lieu et place du taux de pauvreté, qui n'est disponible que pour moins de 40 communes.

Communications électroniques

Les deux variables Taux de couverture HD / THD et accès mobile 2G ont été rassemblées en une seule après un pré-scoring. Celui-ci prend en compte les dernières données de l'ARCEP incluant notamment le FTTH et la 4G. Pour cette dernière, nous utilisons le pourcentage de territoire couvert, et non le nombre d'opérateurs potentiellement présents comme le faisait le SGAR pour la 2G.

Services publics

Là encore, un pré-scoring a été nécessaire, car la méthode SGAR n'était pas très équitable, puisque ne prenant en compte que la commune-siège du service et ne mesurant pas l'efficacité du service en matière d'inclusion numérique. Un travail conséquent a été opéré afin d'obtenir un rendu le plus réaliste possible.

La base des services a été élargie, prenant en compte davantage d'établissements (organismes de médiation numérique, structures en rapport avec le monde de l'entreprise, points de contact du groupe la Poste, gares, etc.).

Un système de notation relatif à la pertinence du service en matière d'inclusion numérique a été appliqué, considérant les services mis en oeuvre :

- Accueillir du public

⁴ <https://www.pin40.fr/les-outils/l-indice-de-fragilite-numerique-des-landes>

- Présence d'un médiateur numérique
- Mettre à disposition du matériel et/ou une connexion
- Initiation / formation / certification numérique
- Expertise administrative reconnue

Une pondération territoriale a été également instaurée : le comptage de l'ensemble des services publics de l'EPCI a été appliqué à toutes ses communes membres.

L'indice peut être consulté ici : <https://public.tableau.com/app/profile/robino1628/viz/IFNLandesjuin2021/IFNLandes>

Les perspectives d'évolution

Un travail conjoint entre les services de l'Alpi et de la Direction Départementale des Territoires et de la Mer (DDTM) vise à améliorer l'indice, notamment en travaillant sur la question des centralités⁵. Cette notion statistique reste à intégrer dans l'indice.

Une réflexion doit également être menée pour utiliser l'indice comme outil d'évaluation de la politique menée dans le cadre de la lutte contre la précarité numérique. Ce travail devra passer par l'intégration par exemple, des résultats des évaluations de compétences numériques au sein de l'indice.

Enfin, l'enjeu d'actualisation des données statistiques permettant le calcul de l'indice se pose de manière prégnante. Un travail devra être conduit sur la mobilisation de données locales publiées en OpenData.

Outiller et professionnaliser les intervenants

5.1 Proposer un diagnostic de premier niveau des compétences de l'utilisateur

Descriptif de l'action :

Proposer une méthode diagnostic rapide et modulable qui permet de rapidement orienter ou organiser la prise en charge de l'utilisateur. Cette méthode se doit de :

- Ne pas être formelle (pas de formulaire, pas de canevas inamovible)
- Etre basée sur l'écoute active
- Ne pas prendre un temps trop long

⁵ https://www.observatoire-des-territoires.gouv.fr/sites/default/files/2020-09/202006_EtudeCentralites_VolumeAnnexe_1.pdf

- Permettre d'identifier les potentialités de l'utilisateur et les éventuels freins à l'usage des outils numériques

Cette méthode de diagnostic devra être intégrée dans la formation à destination des aidants numériques (cf. Fiche 2.2)

Les actions conduites :

L'Alpi en appui de la communauté des médiateurs numériques a mené un travail sur le diagnostic des compétences numériques de premier niveau. L'objectif de ce travail est de proposer un outil de diagnostic sans manipulation d'outils numériques, uniquement dans le cadre d'un échange avec l'utilisateur.

Ces travaux ont permis l'émergence de deux outils :

- Une synthèse du diagnostic de premier niveau à destination des aidants numériques⁶
- Une grille d'auto-évaluation⁷ permettant aux usagers de se positionner et de suivre leurs progrès notamment dans le cadre du dispositif d'accompagnement à domicile « Retraité branché »

5.2 Diffuser les outils de diagnostic des compétences techniques de l'utilisateur

Descriptif de l'action :

Favoriser la connaissance, l'appropriation et l'intégration dans les actions de formation dispensées par les lieux de médiation numérique, des plateformes d'évaluation des compétences techniques existantes.

Cette action doit permettre :

- D'évaluer précisément les compétences des usagers pour mettre en place une formation adéquate
- De mettre en situation les usagers dans leur évaluation
- De baliser un temps dédié à l'évaluation

Les actions conduites :

L'Alpi s'est fortement impliqué dans le déploiement de la solution de diagnostic et de déploiement des compétences numériques PIX.

⁶ <https://cloud2.alpi40.fr/index.php/s/qsJ6EkHkDTNyi5g>

⁷ <https://cloud2.alpi40.fr/index.php/s/4Ho5sQ3iia3LZWW>

Plusieurs actions ont été conduites pour accompagner son déploiement sur le territoire :

- Inscription de l'Alpi comme centre de certification PIX – validation en 2022
- Accompagnement au déploiement de la solution PIX Emploi auprès des salariés de la Mission locale des Landes
- Invitation du GIP Pix à participer au NEC Sud-Ouest organisé à Ondres en 2023
- Participation au groupe de travail sur les compétences numériques des agents publics en novembre 2022

Par ailleurs, le centre de ressources propose un article relatif à l'outil : <https://www.pin40.fr/les-outils/pix>

5.3 Rechercher et participer à la recherche de financements

Descriptif de l'action :

Intervenir à l'échelon départementale pour la recherche ou le soutien à la recherche de financements par :

- L'intégration des instances nationales (TANI) et régionales (HUB) de l'inclusion numériques
- Le développement de l'ingénierie de construction de réponses aux appels à projets pour le dépôt de candidature et le soutien à la réalisation de dossiers par des membres du réseau
- La conduite d'une veille auprès des fondations et fonds privés pouvant financer des actions d'inclusion numérique

Les actions conduites :

L'Alpi développe depuis le lancement de la stratégie d'inclusion numérique une véritable ingénierie financière afin de diversifier les fonds mobilisés pour conduire les actions.

De nombreux partenaires ont été sollicités à ce jour :

- Département des Landes
- Fonds Social Européen
- ANCT – Territoires d'Action pour un Numérique Inclusif
- ANCT – Outiller la médiation numérique
- ASEPT
- Université Paris Dauphine-PSL - Prix de l'innovation rurale
- CARSAT Nouvelle-Aquitaine

- Commission Départementale de Présence Postale Territoriale
- ADEME
- AFNIC
- ANCT – Banque des Territoires – Conseillers numérique
- DRETS

L'enjeu du financement des actions d'inclusion numérique demeure une problématique majeur. La préfecture des Landes a remonté dans le cadre du plan France Numérique Ensemble, le besoin d'une ressource affectée spécifiquement à ce sujet.

5.4 Faire un annuaire et une cartographie des acteurs de l'inclusion numérique

Descriptif de l'action :

En appui des premiers éléments relevés dans le cadre de l'enquête conduite par l'Alpi au cours de l'été 2019, un annuaire et une cartographie des lieux d'accueil numérique au sein du département des Landes sont proposées pour une diffusion large à destination des aidants mais aussi des usagers.

Une première version de cette cartographie a été réalisée conjointement avec la cellule SIG du Conseil Départemental et est déjà disponible : <https://www.teleservices.landes.fr/inclusion/>

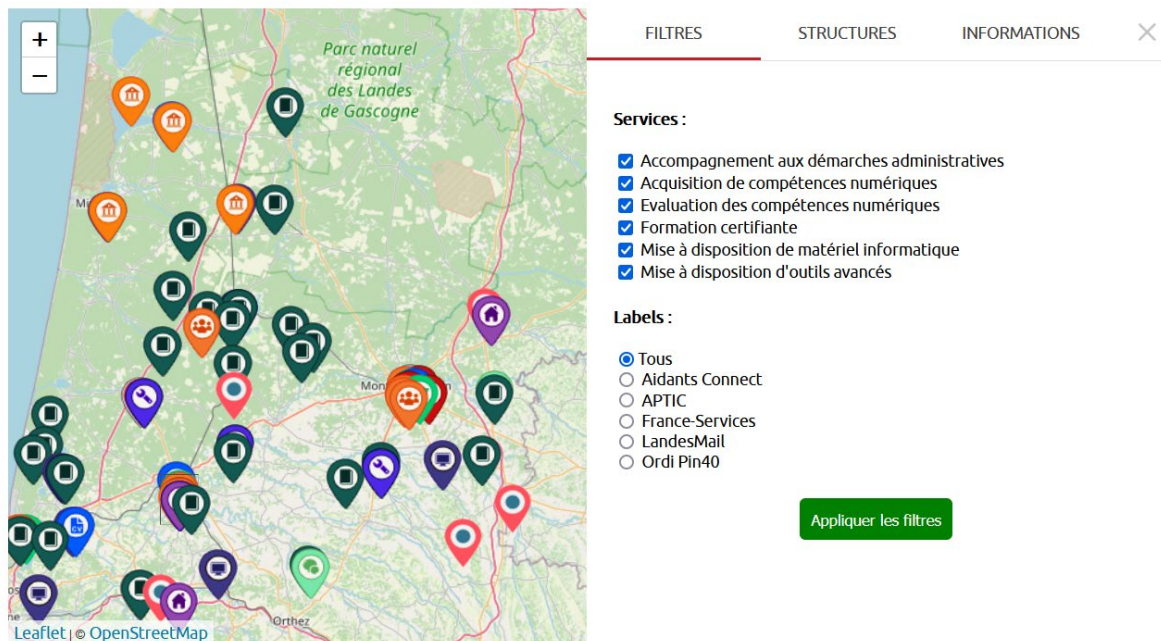
Cette première version sera amenée à être enrichie par la suite, et les fonctionnalités suivantes pourront y être intégrées :

- Application de filtres par démarches (cartes grises, CNI, formation...)
- Application de filtres par service
- Permettre à l'utilisateur de signaler un lieu comme inexistant ou ayant une offre de service différente de celle annoncée

Les actions conduites :

L'outil central du portail pin40.fr est l'annuaire cartographique des lieux de médiation numérique des Landes. Cette base de données, restituée sous forme de carte cliquable, met à la disposition de tous, l'emplacement des lieux de médiation numérique en précisant l'offre de services qu'ils portent. La constitution de cette cartographie a nécessité un très important travail de concertation et d'échanges pour intégrer les 91

points qui y figurent. Ce travail de recensement continue est la pierre angulaire du travail de réseau engagé par l'Alpi.



En 2023, un travail avec l'équipe cartographique du programme société numérique de l'ANCT a permis l'intégration des données landaises aux données nationales⁸. La cartographie peut être consultée sur <https://cartographie.societenumerique.gouv.fr/cartographie/regions>

Soutenir la montée en compétence des usagers

6.1 Intervenir en prévention auprès des usagers sur les enjeux du numérique

Descriptif de l'action :

Proposer des interventions préventives et d'information auprès de public différents qui sont impactés par les nouveaux usages numériques.

Ces interventions doivent viser les objectifs suivants :

- Informer les publics des risques encourus par l'usage d'Internet et les conséquences d'une mauvaise utilisation des téléservices
- Améliorer la compréhension du « langage Internet » : son vocabulaire et ses codes visuels

⁸ <https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/lieux-de-mediation-numerique-sur-le-territoire-nouvelle-aquitaine-fournis-par-les-landes/>

- Sensibiliser les personnes à la gestion de leur image sur les réseaux sociaux (e-réputation)
- Sensibiliser les personnes à la gestion de leurs données personnelles (RGPD)

Ces actions devront impérativement être adaptées aux différentes populations :

- Jeunes (<30 ans)
- Actifs (30 – 65 ans)
- Aînés (plus de 65 ans)

Les actions conduites :

La conduite de cette action est particulièrement traitée par le déploiement du dispositif des conseillers numérique dans le Département des Landes.

L'accord de déploiement

Un accord préalable de principe du soutien de l'Etat en faveur du déploiement des « Conseillers Numériques France Services » dans le département des Landes, signé le 26 février 2021 entre le Secrétaire d'Etat chargé de la Transition numérique et des Communications électroniques, le Président du Conseil Départemental des Landes et la Présidente de l'Agence Landaise Pour l'Informatique, fixe le cadre du déploiement des conseillers pour les Landes.

Cet accord prévoit que :

- L'Etat pré-attribue 30 conseillers numériques France Services, représentant une subvention maximale de 1 500 000 euros pour le territoire départemental des Landes
- Le Conseil départemental des Landes et l'Alpi s'engagent à élaborer un projet de territoire pour accueillir les 30 conseillers dans le cadre de la stratégie départementale d'inclusion numérique
- Le déploiement vise à assurer un maillage territorial adéquat et une prise en compte de tous les Landaises et Landais.

Au final, 33 postes seront affectés au territoire :

- 7 au Département des Landes
- 16 au sein des intercommunalités
- 2 dans établissements publics
- 8 au sein d'associations

La logique d'attribution concertée des postes a visé à assurer le maillage territorial des conseillers par l'affectation à chaque communauté de communes puis à attribuer les

postes restants à des têtes de réseau associatives et des lieux de médiation numérique préalablement implantés.

L'animation de la communauté

L'Alpi a prévu dès le lancement du dispositif le recrutement d'un coordinateur pour animer la communauté des conseillers numérique. Ce poste de conseiller a pour mission de proposer un soutien opérationnel et une animation de la communauté.

Cette animation se traduit par les actions suivantes :

- Mise en place d'un espace dédié sur Le fil
- Organisation de rencontres de la communauté tous les 2 mois avec propositions de formation continue et/ou intervention d'opérateurs de service public (11 rencontres à ce jour)
- Accompagnement des employeurs à la gestion de la subvention et des activités de médiation numérique

Action de médiation menées par l'Alpi

L'Alpi a également mis en place un certain nombre d'action de médiation numérique. La logique défendue en la matière est d'initier de nouvelles activités pouvant par la suite être reprise par d'autres acteurs :

- « Parrains numériques » avec le pôle jeunesse de la commune de Capbreton⁹
- Accompagnement numériques auprès des salariés de l'entreprise adaptée « Les jardins de Nonères »¹⁰
- Accompagnement numérique auprès des salariés des jardins du cœur
- Dispositif d'accompagnement et de dotation en ordinateur portable à domicile « Retraités branchés » dans le cadre de l'appel à projet de la CARSAT Nouvelle-Aquitaine

6.2 Créer des parcours usager

Descriptif de l'action :

Proposer la formalisation et la systématisation de parcours usagers entre les services qui dématérialisent et les structures de médiation numérique afin d'éviter le phénomène de perte de l'utilisateur et l'abandon de l'accès au droit.

⁹ <https://www.pin40.fr/l-actu/les-parrains-du-numerique-l-intergenerationnel-au-service-de-l-inclusion>

¹⁰ <https://www.pin40.fr/l-actu/accompagnement-des-salaries-de-l-esat-des-jardins-de-noneres>

Ces parcours devront s'appuyer fortement sur les référentiels d'activité des structures et pourront mobiliser dans leur mise en œuvre des dispositifs de financement comme les Pass Numérique.

Les actions conduites :

Le dispositif de dotation en ordinateurs portables reconditionnés a été l'occasion pour l'Alpi d'inviter les lieux de médiations numériques conventionnés à transmettre leurs parcours de formation. Ces parcours sont notamment consultables dans le bilan du dispositif « Mon Ordi Pin 40 » :

<https://www.pin40.fr/content/download/388/file/Synth%C3%A8se%20du%20dispositif%20Mon%20ordi%20PIN40.pdf>

Ce travail d'établissement de parcours va être prolongé dans le cadre du renouvellement du dispositif qui va être conduit au cours du premier semestre 2024.

6.3 Faciliter l'acquisition de matériels reconditionnés

Descriptif de l'action :

Offrir une seconde vie aux matériels informatiques départementaux (équipement issus des collèges, des collectivités ou des entreprises) en associant les structures de l'Economie Sociale et Solidaire (ESS) afin de proposer l'acquisition de matériels informatiques reconditionnés à des tarifs accessibles.

Il serait possible de s'appuyer sur l'expérimentation menée par la régie Bois et Services sur Mont de Marsan et de proposer une structuration et un élargissement à l'échelle du département en s'appuyant sur des structures équivalentes dans les autres cantons.

Cette action permet également d'inscrire le département dans une logique de lutte contre le gaspillage et de préservation de l'environnement.

Les actions conduites :

Considérant que l'exclusion numérique pouvait aussi bien venir des usages que des coûts d'équipement et de connexion, que les matériels jugés obsolètes n'étaient pas forcément revalorisés alors qu'ils étaient toujours fonctionnels et qu'ils pourraient permettre l'équipement d'un foyer à coût réduit, l'Alpi décide de mettre en 2020 le dispositif : Mon ordi PIN40.

Les objectifs du dispositif :

- inscrire l'action dans la volonté départementale de lutte contre l'exclusion, de lutte contre le gaspillage et de préservation de l'environnement ;
- redonner une seconde vie aux ordinateurs de l'opération « Un collégien, un ordinateur portable »

- permettre aux personnes n'ayant pas les ressources pour acquérir un ordinateur de bénéficier de la dotation gracieuse d'un ordinateur reconditionné dans le cadre d'un parcours d'initiation et de montée en compétences aux usages numériques.

Au total, entre 2019 et 2023 :

- 1802 ordinateurs portables ont été intégrés au dispositif pour être reconditionnés ;
- 1541 ordinateurs ont pu être reconditionnés ;
- 70 ont été retournés HS après reconditionnement ;
- 101 ont été mis à disposition des Conseillers numériques ;
- 1341 ont été cédés aux lieux de médiation pour dotation aux landaises et landais.

Le bilan du dispositif « Mon Ordi Pin 40 » est disponible en ligne : <https://www.pin40.fr/content/download/388/file/Synth%C3%A8se%20du%20dispositif%20Mon%20ordi%20PIN40.pdf>

Le Département des Landes maintient sa confiance à l'Alpi pour la conduite de ce dispositif, puisqu'à compter du second semestre 2024, c'est un nouveau gisement de 3000 ordinateurs qui seront reconditionnés et mis à disposition des lieux de médiation numérique des Landes.

6.4 Expérimenter la tarification solidaire d'accès à Internet

Descriptif de l'action :

En s'appuyant sur XLHabitat (bailleur départemental), cette action vise à expérimenter la mise en place d'une tarification numérique solidaire auprès des populations bénéficiaires d'un logement social, afin qu'elles puissent jouir d'une connexion régulière à un tarif compétitif. L'objectif est d'offrir l'accès au « TriplePlay » à ces bénéficiaires, par une offre tarifaire incluse dans le loyer versé mensuellement à l'opérateur social. Par cette action, l'inclusion numérique de ces populations, et donc le développement de compétences numériques, pourrait être favorisé.

Les actions conduites :

Malgré deux approches auprès de collectivités porteuses de projet similaires (Brest et Bayonne), l'action n'a pas été mise en œuvre à ce jour.

6.5 Expérimenter le Wifi public dans les bâtiments recevant du public du département

Descriptif de l'action :

Développer le Wi-Fi public sur les sites départementaux recevant du public.

- Identifier les sites prioritaires
- Recueillir les données de consommation Internet et le niveau de débit disponible
- Déterminer le débit de connexion pour chaque lieu
- Rendre l'accès facile et gratuit dans un périmètre défini
- Garantir la protection des données de l'utilisateur

Si les utilisateurs sont amenés à utiliser principalement leur propre équipement, il est malgré tout nécessaire de mettre à disposition un ou deux postes en accès libre au sein des bâtiments présélectionnés pour que tous les usagers puissent se connecter.

Les actions conduites :

L'action de déploiement du kit sécurité (cf. 3.3) permet l'appui au développement des points d'accès wifi dans le département. Le déploiement de la prestation Wifi Public, disponible au sein du catalogue de l'Alpi, vient construire un maillage de points d'accès WIFI. Actuellement, 72 points d'accès sont disponibles.

Une recherche de financement est actuellement en cours afin de renforcer ce maillage en proposant spécifiquement aux 236 communes de moins de 1 000 habitants de bénéficier d'une borne de wifi public prise en charge durant 3 années.

Conclusion et perspectives

La conduite de la stratégie landaise pour un numérique inclusif s'est attelée depuis son démarrage à soutenir les aidants et les médiateurs numériques du département, conscients qu'ils constituent la première ressource mobilisable pour agir auprès de la population. Les actions mises en œuvre en la matière ont particulièrement permis de développer l'outillage de ces professionnels et bénévoles.

Dans le cadre de la mise en place du plan France Numérique Ensemble, l'occasion est donnée pour une dynamique renouvelée de se déployer. En intégrant les acteurs privés (chambres consulaires et fédérations de professionnels) et en réinterrogeant la feuille de route initiale, cette démarche offre l'opportunité d'investir de nouveaux champs pour l'accompagnement numérique : l'éducation aux médias et à l'information, la parentalité numérique ou encore la cybersécurité.



Le renfort de l'équipe inclusion numérique, complétée par l'attribution par l'ANCT d'un poste de coordinatrice des conseillers numériques à l'Alpi, à compter de janvier 2024, va permettre de proposer une dynamique à destination des intercommunalités afin de les accompagner dans la construction d'une offre de services d'inclusion numérique à destination de leur population.