

STRATÉGIE POUR UN NUMÉRIQUE INCLUSIF

Janvier 2020



 Pour le Département des Landes

Table des matières

I.	Introduction.....	3
1.	La commande du Département	4
2.	Présentation de la méthodologie	4
II.	Première partie : Etat des lieux et constats partagés	6
1.	Les résultats de l'enquête quantitative	6
2.	Restitution des entretiens	8
	FOCUS : les personnes âgées et le numérique	8
	FOCUS : les personnes en démarche d'insertion.....	9
	FOCUS : travail social et contexte de dématérialisation des services publics.....	9
3.	Les constats partagés.....	9
	Synthèse des constats sur la fédération des acteurs en réseau	10
	FOCUS : Les Maisons France Services	11
	FOCUS : inclusion numérique et ruralité	11
	Synthèse des constats relatifs à la formation des aidants.....	12
	Synthèse des constats relatifs à l'identification et l'évaluation des compétences du public	13
	Synthèse des constats relatifs l'amélioration des téléservices et la sécurisation des lieux d'accueil numérique	15
III.	Seconde partie : proposition de plan d'actions	18
1.	Un réseau départemental d'inclusion numérique.....	18
2.	Des actions à mettre en œuvre pour soutenir les acteurs de l'inclusion numérique	19
	Animer et coordonner les acteurs de l'inclusion numérique.....	20
	Informier et former les acteurs de l'inclusion numérique.....	28
	Sécuriser les usagers et les lieux d'accueil numérique	32
	Être centre ressource et observatoire du phénomène d'exclusion numérique	41
	Outiller et professionnaliser les intervenants	45
	Soutenir la montée en compétence des usagers	49
IV.	Remerciements.....	55

I. Introduction

La stratégie de transformation de l'action publique présentée le 29 octobre 2018¹ pose l'objectif de l'Etat de rendre 100 % des services publics disponibles en ligne. Cet engagement est l'élément le plus récent d'un processus de dématérialisation des démarches publiques, engagé dès le début des années 2000.

Cette évolution s'est systématiquement accompagnée de politiques attachées à lutter contre les phénomènes d'exclusion numérique. Au départ, elles ont visé à favoriser l'accès des personnes au réseau Internet, notamment par une volonté publique de construction et de densification des infrastructures, puis à partir de 2003 en veillant à assurer la mise à disposition d'Espaces Publics Numériques (EPN), dont la mission est d'assurer un accès et un accompagnement aux usages numériques sur le territoire national.

Pour autant, les récentes études font apparaître des phénomènes d'exclusion. Le dernier baromètre des usages numériques, publié en octobre 2019, rappelle que pour 31 % de la population la relation avec l'administration a été complexifiée par l'émergence du numérique et qu'encore aujourd'hui, au niveau national, près de 40 % de la population se déclare en difficulté pour réaliser des démarches en ligne. Reproduit à l'échelle du département, plus de 160 000 landaises et landais seraient concernés.

Pourquoi le département des Landes s'engage-t-il dans un programme d'inclusion numérique ?

Les Landes et le numérique ont une histoire.

1984, Plan informatique pour tous et création de l'ALPI. 1997, raccordement de toutes les classes de CM2 des Landes à Internet ; 1999, création des Ateliers Multiservices Informatiques et du cyberbus dont la vocation était d'apporter l'accès au numérique au plus près des territoires. 2000, déploiement des ordinateurs portables dans tous les collèges du département. 2005, mise en œuvre d'une des premières plateformes nationales de dématérialisation des marchés publics.

Depuis 2013, le département des Landes s'est engagé dans un vaste plan d'aménagement numérique du territoire². La réalisation de ce plan a été confiée au SYDEC et Altitude Infrastructure et vise le raccordement de tous les usagers du département à une offre Très Haut Débit de type fibre à l'horizon 2022. Toutefois, il serait erroné de considérer que seul le problème de l'accès au réseau Internet est source d'exclusion numérique. Les travaux conduits au niveau national démontrent que pour une partie importante de la population française, la numérisation des procédures participe à un recul de l'accès au droit quand il s'agit de démarches administratives publiques, mais aussi à une exclusion des offres culturelles ou marchandes quand il s'agit de démarches privées.

Face à ces constats, il apparaît que les usagers sont à la recherche de lieux ressources où ils seront accueillis et accompagnés dans leur démarche.

En effet, comme le note le Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services Publics (SDAASP)³, établi conjointement par le Département des Landes et les services de la Préfecture, il est nécessaire de procéder à l'identification des EPN dans l'optique d'une mise en réseau en veillant à assurer un maillage efficace du territoire.

¹ <https://bit.ly/36L3Bcs>

² <https://bit.ly/2TbEITu>

³ <https://bit.ly/36GvKBB>

1. La commande du Département

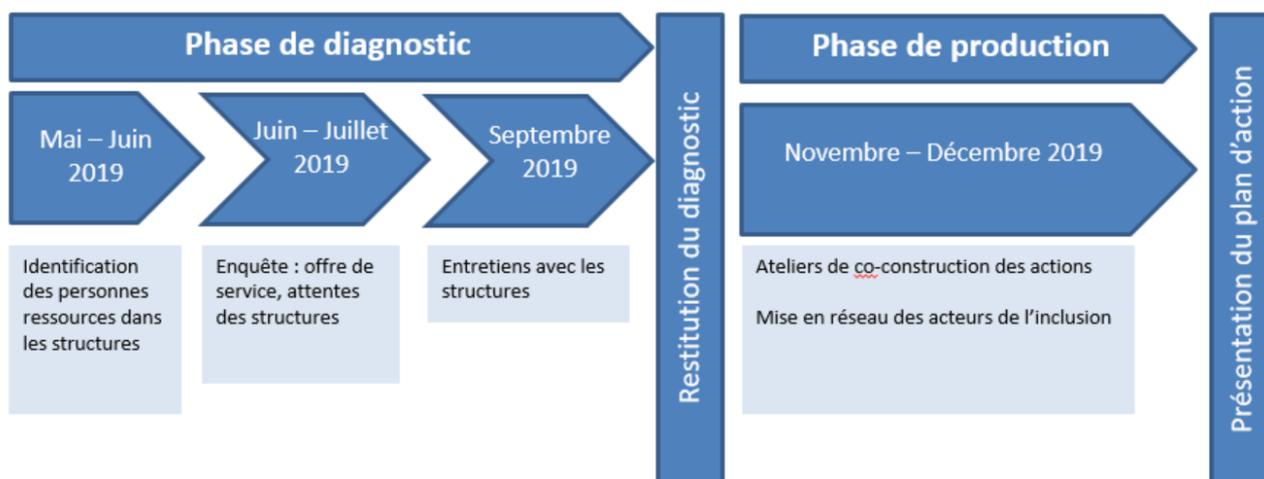
Dans ce contexte, le Département des Landes a chargé l'Agence Landaise Pour l'Informatique (ALPI) d'une double mission :

1. Recenser et qualifier les offres de services et les initiatives existantes dans le département dans le domaine de l'inclusion numérique
2. Formuler des propositions d'actions concrètes pour soutenir et développer les offres d'inclusion partout sur le territoire.

2. Présentation de la méthodologie

À l'occasion d'un comité de pilotage initial, l'ALPI a présenté le 21 mai 2019, son plan d'actions visant à la préparation d'une stratégie d'inclusion numérique.

Ce plan reprend et approfondit les travaux initialement conduits dans le cadre notamment de l'action 3 du SDAASP (« Identifier et recenser les espaces publics numériques pour une future mise en réseau des acteurs ») et a été construit selon le planning suivant :



Dates	Etapes du projet
21 mai 2019	Comité de pilotage initial
Mai – Juin 2019	Constitution d'un groupe projet et recensement des acteurs
Juillet – Octobre 2019	Enquête quantitative auprès de 450 structures
Septembre 2019	Entretiens ciblés auprès de 10 structures
16 Octobre 2019	Comité de pilotage intermédiaire
31 Octobre 2019	Ateliers pour faire émerger les constats partagés,
7 Novembre 2019	
12 Novembre 2019	
19 Novembre 2019	Ateliers pour formaliser des propositions d'actions
3 Décembre 2019	
12 Décembre 2019	
18 Décembre 2019	
20 Décembre 2019	Comité de pilotage final : présentation du rapport
14 Janvier 2020	

L'ALPI a mis à disposition deux outils afin d'assurer la communication autour du projet entre les

participants. Le premier, e-inclusion.alpi40.fr, est un service de réseau social privé qui nous a permis tout au long des travaux de communiquer la documentation et le planning des rencontres. Le second, participez.alpi40.fr, est une plateforme de démocratie participative en ligne qui nous a servi à communiquer au-delà des personnes présentes physiquement aux ateliers, en leur permettant de consulter les productions et proposer leurs contributions.

Le projet a mobilisé une cinquantaine de personnes issues de 35 structures différentes, avec des profils très différents : salariés et bénévoles, agents des collectivités territoriales, opérateurs de service publics, médiateurs sociaux, chargés d'insertion sociale et professionnelle, agents des médiathèques et bibliothèques, animateurs d'Ateliers Multiservices Informatiques, mais aussi élus, ou volontaires du service civique.

II. Première partie : Etat des lieux et constats partagés

1. Les résultats de l'enquête quantitative

S'il existe depuis plusieurs années des données relatives aux usages numériques au niveau national, l'échelon départemental, voire local, ne bénéficie pas d'étude spécifiques. La démarche engagée par l'ALPI a donc visé, dans un premier temps, à identifier les sites d'« accueil numérique » c'est-à-dire tous les lieux proposant :

- la mise à disposition d'un accès Internet,
- la mise à disposition d'un équipement informatique,
- l'appui ou l'accompagnement à la réalisation d'une démarche dématérialisée,
- l'initiation ou la formation aux usages numériques,
- la réalisation, à leur place, de démarches, notamment administratives.

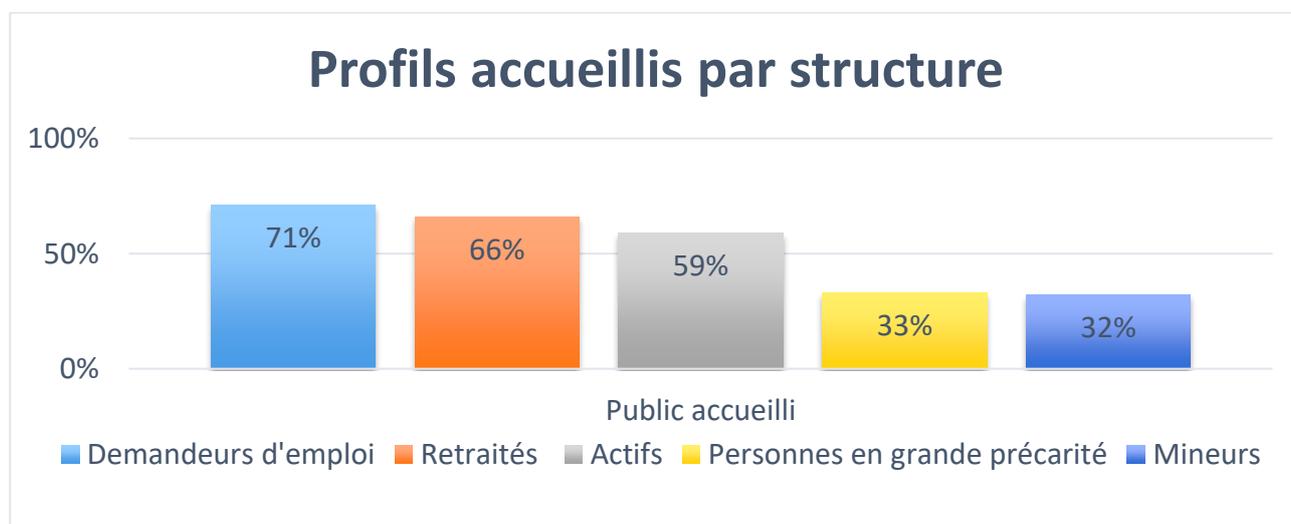
Pour identifier ces lieux, l'ALPI a construit un questionnaire en ligne autour de 50 questions sur :

- l'emplacement du lieu,
- l'amplitude horaire d'ouverture,
- la mise à disposition de matériel informatique,
- la mise en œuvre d'un accompagnement aux démarches dématérialisées,
- la mise en œuvre d'actions d'initiation ou de formations aux outils numériques.

Du 1^{er} juillet au 31 octobre, l'enquête a été communiquée à près de 450 structures de diverses natures : communes, communautés de communes ou d'agglomération, réseau des bibliothèques et médiathèques, associations, opérateurs de services publics, etc.

157 réponses ont été reçues et traitées.

La majorité des réponses reçues sont issues de collectivités territoriales (81 %) : elles regroupent des lieux très différents comme des mairies, des CCAS ou CIAS, des Ateliers Multiservices Informatiques (AMI) ou encore des bibliothèques et médiathèques. Il s'agit très majoritairement de d'espaces offrant un accès libre et gratuit.



81 structures mettent à disposition des usagers du matériel informatique, afin qu'ils réalisent leurs

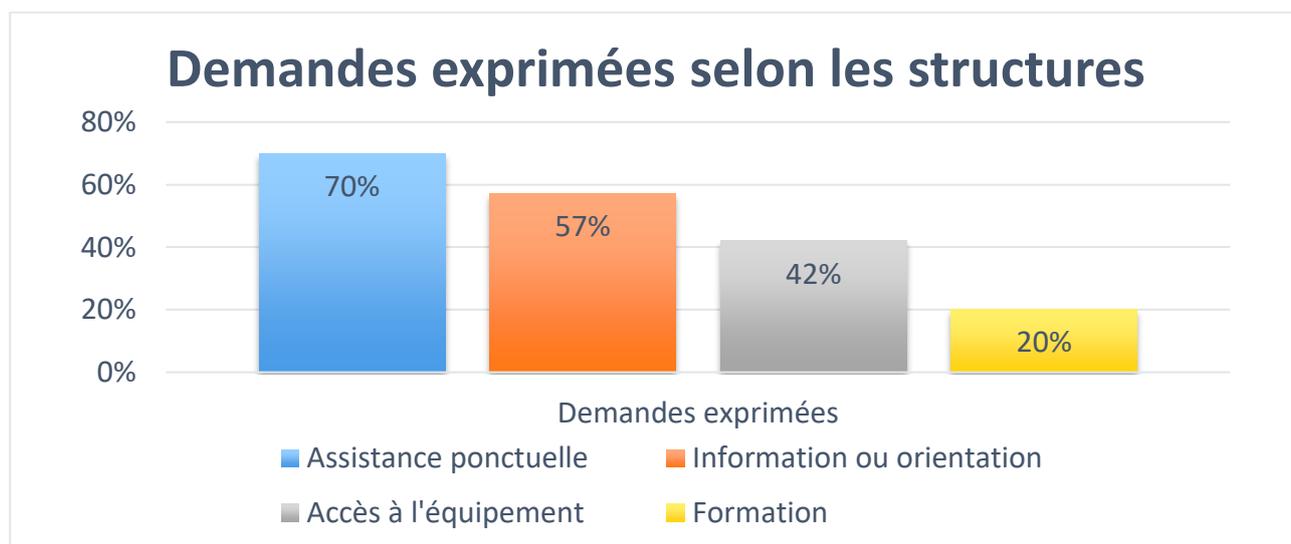
démarches. Cette mise à disposition peut parfois s'effectuer sur le poste d'un agent, notamment dans les petites communes.

Par ailleurs, les lieux qui mettent à disposition du matériel informatique permettent quasiment systématiquement l'impression et la numérisation de documents.

Il est à noter que près d'une structure sur deux (49%) autorise l'utilisation du matériel personnel des usagers via la mise à disposition d'une connexion wifi ou filaire.

Deux tiers des structures ayant répondu déclarent faire face à des demandes d'assistance numérique alors qu'ils ne se considèrent pas comme des lieux ressources dédiés à ce thème. Seuls 16 lieux (10 %) se déclarent comme des lieux dédiés à la médiation numérique.

La grande majorité des structures accueillent le public sur les horaires « de bureau » mais quelques-unes restent ouvertes plus tardivement le soir ou sont ouvertes le samedi (39) voire le dimanche (4). Si la grande majorité des lieux bénéficient de la présence d'un professionnel pour accueillir le public (75 %), celui-ci n'est pas systématiquement un « médiateur numérique » (33%). Pour ces accueillants, les sollicitations relatives aux usages numériques viennent s'ajouter à leurs missions premières, puisque seulement 12 structures déclarent la médiation numérique comme mission première de cet accueillant.



De manière plus spécifique les demandes portent notamment sur l'ouverture d'un compte administratif (42 %), la réalisation de documents bureautiques (35 %), la création d'une boîte mail (30 %) ou encore la réalisation d'une démarche privée de type achat en ligne ou réservation d'un transport (22 %).

Enfin un tiers des structures déclare faire face à des demandes exprimées dans l'urgence.

Concernant les offres de service, 44% des répondants déclarent proposer la mise à disposition de matériel informatique sans accompagnement. Elles sont 40 % à le faire avec un accompagnement. 29 structures proposent une initiation aux outils numériques, quand 18 proposent des actions de formation dans leur offre de service.

Ces actions de formation peuvent parfois être payantes (moins de 10 % des réponses).

Concernant l'évaluation des compétences techniques des usagers, seules 5 structures ont mis en place une évaluation formelle et il s'agit principalement d'un référentiel d'évaluation conçu par les

structures elles-même. Seules 3 structures mobilisent les référentiels disponibles au niveau national (plateforme PIX ou Les Bons Clics).

Dans le cadre de l'accompagnement aux réalisations de démarches administratives, 82 structures déclarent assister ou les réaliser à la place des personnes. Pourtant, seules 7 structures ont mis en place un cadre formalisé (mandat) pour encadrer ce type d'intervention.

Les principaux freins énoncés concernant la conduite des missions d'inclusion numérique sont le manque de temps pour traiter ces demandes (pour 42 % des structures) et l'absence de formation des aidants (23 %).

Enfin 35 structures ayant répondu indiquent avoir des projets de développement de leur lieu d'accueil et pour 20 d'entre elles, ces projets portent sur la mise en place d'un accompagnement aux démarches administratives.

2. Restitution des entretiens

En complément des éléments recueillis dans le cadre de cette enquête quantitative, l'ALPI a souhaité conduire des entretiens avec des gestionnaires, des animateurs et des usagers de ces lieux d'accueil numérique. Ils ont été réalisés auprès de 9 structures différentes (AMI, Communauté de communes, club du troisième âge, structures de l'Economie Sociale et Solidaire, Réseau des Points Territoriaux d'Appui (PTA), Maison des Services au Public ou encore le Pôle social du Département des Landes).

Si les bénéficiaires, les accueillants et les missions de ces structures sont très différents, un certain nombre de constats sont identiques.

Tous évoquent une forte croissance des demandes de la part de leurs usagers pour les accompagner dans la réalisation de démarches administratives en ligne. Nombreux sont ceux qui évoquent l'impression d'être perdus.

Se pose également la question de la légitimité à réaliser certaines démarches avec les personnes voire à la place des personnes, notamment quand ces démarches touchent à l'accès aux droits.

Il ressort de ces entretiens que les usagers, dans le cadre de leur accès aux droits, se tournent le plus souvent vers un interlocuteur de proximité, auquel ils font confiance, sans forcément s'interroger sur son périmètre et mandat d'intervention pour l'assister dans cette démarche.

FOCUS : les personnes âgées et le numérique

Nous avons rencontré le club du 3ème âge « Lous permès baduts » affilié à Génération Mouvement les Aînés ruraux de Gamarde-les-Bains, qui propose à ses adhérents, entre-autres choses, des ateliers informatiques. Les participants sont des personnes du troisième et du quatrième âge, néo-retraités pour la plupart à la recherche de compétences informatiques. Ils disposent de leur propre matériel informatique mais reconnaissent ne pas savoir l'utiliser. La demande première exprimée est de mieux réaliser des actions simples comme accéder à un service de messagerie vidéo, rédiger des documents, se tenir informés ou encore rester en contact avec la famille. Ils ont conscience de la quasi-obligation de savoir maîtriser l'outil pour les démarches administratives et expriment clairement une crainte de faire « une mauvaise manipulation » mais sont en recherche d'autonomie et sont curieux de l'outil informatique.

L'association bénéficie d'un animateur bénévole qui n'est pas formé à la médiation numérique.

FOCUS : les personnes en démarche d'insertion

Nous avons rencontré l'Association Solidarité Travail (AST) qui intervient dans le secteur de Mont de Marsan, Saint Sever et Aire sur l'Adour et dont le projet est de contribuer à l'insertion et au retour à l'emploi des personnes rencontrant des difficultés sociales et professionnelles particulières. Les intervenants de l'association ont identifié une forte croissance des demandes d'assistance de la part des personnes accompagnées. Ces demandes s'inscrivent dans des champs très différents : accès au droit, à la culture, gestion de services privés (banque, assurance, mutuelle, etc.) se rajoutant aux demandes initiales de l'accès à l'emploi ou à la formation. Cette augmentation des demandes ne va pas sans poser des difficultés d'organisation à l'association qui s'interroge sur les modalités pour y répondre et sur sa qualification pour le faire.

Un poste informatique a été mis à disposition des salariés pour leur permettre de réaliser leur démarche en autonomie, mais ils préfèrent solliciter le concours de l'intervenant de l'association. Par ailleurs, si nombreux sont les salariés de l'association qui indiquent vouloir se former à l'utilisation des outils numériques, ils indiquent y renoncer principalement par manque de temps. L'association a pour projet la mise en place d'ateliers, animés par un service civique, pour répondre à cette attente.

Enfin, pour l'association, la question du travail en réseau avec les structures qui dématérialisent leur processus n'est malheureusement aujourd'hui pas formellement organisée de manière uniforme sur leur territoire d'intervention. L'association constate une différence significative entre le secteur bénéficiant d'une Maison France Services, Aire sur l'Adour, où les relations avec les opérateurs sont structurées et organisées dans un cadre privilégié et les autres territoires où les relations sont davantage le fruit de l'histoire et de rencontres interpersonnelles que d'une véritable volonté de structuration en réseau.

FOCUS : travail social et contexte de dématérialisation des services publics

Etude réalisée en 2016 par Emmaüs Connect sur le numérique au sein de l'action sociale
Le numérique est bien entré dans l'ensemble des secteurs et des métiers de l'Action sociale : la grande majorité des intervenants sociaux interrogés a une réelle appétence pour ces services qui viennent compléter leur boîte à outils professionnels et qui sont devenus obligatoires.

MAIS le constat d'un facteur d'exclusion supplémentaire pour les publics les plus fragiles est unanime. L'objectif du travail social est de favoriser au maximum l'autonomie des usagers dans leurs parcours sociaux et professionnels et la non maîtrise du numérique est une perte d'autonomie aggravante pour les usagers.

Le numérique percute donc de plein fouet la pratique quotidienne des professionnels, souvent vécu comme une contrainte, soulevant des questions éthiques et déontologiques, entraînant une surcharge importante de travail « administratif » prenant le pas sur l'accompagnement social et nécessitant des compétences techniques....

La principale attente des travailleurs sociaux interrogés est de pouvoir s'appuyer sur des partenariats avec des « structures » dédiées à la formation et à l'accompagnement des usagers au numérique.

Le numérique est rarement identifié comme une part intégrante du métier de travailleur social, il perturbe les pratiques professionnelles tout en devenant incontournable au sein de l'action sociale.

3. Les constats partagés

A l'occasion de la première série de quatre ateliers, l'ALPI a invité les structures volontaires à venir échanger et partager leur expérience sur les quatre thèmes suivants :

- Recenser et fédérer les acteurs en réseau
- Former et soutenir les aidants
- Identifier et évaluer les compétences des publics

- Améliorer les téléservices et sécuriser les lieux d'accueil

Afin de proposer une lecture commune de l'intervention en assistance numérique aux usagers, nous avons proposé de retenir un double vocable pour définir l'intervenant sur l'inclusion numérique. Nous parlerons donc de :

- **Aidant numérique** : celui qui assiste par « volonté » ou par « force » les personnes dans leurs démarches numériques
- **Médiateur numérique** : celui dont la fonction est d'accompagner aux usages numériques les personnes avec une volonté de les amener à l'autonomie numérique

Synthèse des constats sur la fédération des acteurs en réseau

Le premier constat que nous avons pu formuler est que les profils des aidants sont très divers :

- travailleur social
- médiateur social
- conseiller en insertion professionnelle (CIP)
- médiateur numérique
- animateur multimédia
- secrétaire / chargé d'accueil (secteur des collectivités et du médico-social)
- bibliothécaire
- bénévole
- volontaire du Service civique
- Etc.

Ces différences de profils se cumulent avec des niveaux de qualification très disparates (du BAFA au Niveau III ou Niveau II).

Cette grande variété amène les aidants à reconnaître qu'ils n'ont qu'une connaissance très imparfaite des autres intervenants de leur territoire, de leur champ d'intervention et des modalités de leur mobilisation.

Assez rapidement, la nécessité d'un travail en réseau est apparue comme une évidence aux participants. Cette demande de réseau devant notamment répondre aux attentes suivantes :

- Mise en commun de ressources (banque de données, outils, diagnostics)
- Formation et acculturation de l'ensemble des acteurs
- Communication avec les opérateurs de service public
- Simplification de la relation entre les acteurs, notamment par l'identification de ces derniers
- Interrogation du public sur ses attentes et besoins

On peut identifier trois formes de structurations de réseaux partenariales existantes sur le département :

- Les réseaux constitués de manières institutionnelles : Maisons de Services au Public (MSAP), et Maisons France Services pour celles qui ont obtenu le label.
- Les réseaux constitués de manière historique : résultants d'une implantation ancienne sur des territoires ou issus du maintien et de la requalification d'anciens réseaux formels (AMI).
- Les structures isolées avec un accès limité aux partenaires (petites communes, associations).

L'émergence récente de nouveaux projets portés par les collectivités, par le milieu associatif ou encore

par des acteurs du secteur marchand (La Poste notamment) génère un sentiment de confusion voire de concurrence (« tout le monde veut tout faire »).

Il apparaît clairement que certains lieux sont le réceptacle de demandes très diverses et disparates : la mairie, la bibliothèque ou médiathèque. Pourtant la question se pose de savoir s'il revient à ces lieux de traiter l'ensemble des demandes. L'accompagnement à la réalisation des démarches administratives doit-il se faire en médiathèque ; l'initiation et la formation des personnes doivent-elles être réalisées par une mairie ou un opérateur de service public ?

Le périmètre d'intervention de chaque acteur nécessiterait d'être clarifié afin de permettre la mise en œuvre d'orientations plus pertinentes et éviter les phénomènes d'addition de solutions.

Les participants notent également que la diversité des personnes touchées par le phénomène d'exclusion numérique va au-delà des publics préjugés en difficulté. Si les représentations identifient souvent les personnes âgées ou celles en situation de précarité comme principales cibles, les jeunes ou encore les actifs peuvent également rencontrer des problèmes. Cette diversité des publics amène certains intervenants, à avoir du mal à mobiliser un réseau de partenaires qu'ils connaissent peu ou pas.

Enfin le constat est partagé par tous que les initiatives locales ou départementales sont trop souvent méconnues faute d'une communication menée auprès des aidants.

FOCUS : Les Maisons France Services

Les MSAP, qui pour certaines sont déjà devenues Maisons France Service, apparaissent comme des lieux exemplaires en termes de partenariat. En effet, l'institutionnalisation des relations avec les opérateurs de service public notamment permet la mise à disposition de ressources (formation, documentation, temps d'échange voire permanence physique). La présence physique de l'ensemble des acteurs dans un même lieu permet la mise en place de synergies efficaces.

De fait, ces partenariats institutionnalisés favorisent l'émergence de solutions concrètes et directement mobilisables par les aidants comme des formations (par les opérateurs, des organismes de formation ou le CNFPT) ou la mise à disposition de lignes téléphoniques dédiées aux partenaires.

Toutefois, au 1^{er} janvier 2020, seules quatre Maisons France Service sont labellisées sur l'intégralité du département : Aire-sur-l'Adour, Geaune, Peyrehorade et Rion-des-Landes.

Au-delà des MSAP, d'autres solutions ont été mises en œuvre dans certains lieux, notamment le recours aux missions de Service Civique, pour répondre aux sollicitations croissantes. Là aussi, des offres de formation à destination de ces jeunes en missions existent et permettent leur montée en compétence. Il convient toutefois de rappeler que le rôle de ces jeunes est uniquement d'animer un lieu ou des séquences, et de soutenir un professionnel dans la mise en œuvre de son activité. Ils ne peuvent intervenir dans l'accompagnement de l'accès aux droits.

FOCUS : inclusion numérique et ruralité

Si les participants constatent des difficultés attachées aux territoires tant en zone urbaine, notamment dans les quartiers « Politique de la ville », que rurale, il convient de reconnaître que le milieu rural cumule d'autres difficultés : faible densité de l'offre d'inclusion numérique disponible, distance importante pour accéder aux lieux d'accueil physique, lieux d'accueil qui à l'occasion des réorganisations voient les permanences des opérateurs de service public se réduire voire disparaître.

Certaines collectivités vont jusqu'à recruter un agent dédié à la thématique de l'inclusion numérique et chargé d'intervenir aux domiciles des usagers pour pallier aux difficultés de mobilité ou soutenir les intervenants du territoire sur les questions liées au numérique.

D'autres mettent en places des solutions de services publics itinérants afin d'intervenir au plus près des territoires les moins dotés⁴.

Si tous les participants s'accordent sur leur souhait de voir émerger un réseau d'inclusion numérique, ils rappellent la nécessité d'animation et de coordination d'un tel réseau. Sans une ressource disponible et compétente, la réalisation des nombreux objectifs de ce collectif semble inaccessible. Ils expriment également certaines inquiétudes quant au maintien, dans la durée, de l'engagement des opérateurs de service public ou des services de l'Etat à participer à ces initiatives et à maintenir des interlocuteurs identifiés et accessibles.

Synthèse des constats relatifs à la formation des aidants

Des formations pour tous les aidants :

Les participants font part d'une grande diversité d'attentes exprimées par les usagers. Cela peut aller d'une demande de pièce d'identité au paiement d'une facture d'énergie sur le site du fournisseur. Ces demandes se rajoutent à des problématiques culturelles, sociales, médicales... autant de freins supplémentaires rendant difficile l'accès à l'autonomie. Ainsi, la seule prise en charge des demandes d'accompagnement aux démarches ne constitue qu'une réponse parcellaire à la multitude de situations rencontrées.

Si certains aidants, de par leur formation professionnelle, savent mettre en œuvre des mécanismes d'écoute active ou peuvent réagir à l'occasion de situations difficiles, la majorité n'est pas formée à cette pratique.

Il apparaît également qu'une assistance à la réalisation de démarches administratives, dès lors qu'elle va amener l'aidant à manipuler des données personnelles de l'utilisateur, se doit d'être réalisée dans un cadre conforme à la législation. Là-aussi, la majorité des participants reconnaît réaliser les actions tout ayant conscience d'une prise de risque pour les bénéficiaires ainsi que pour la structure d'accueil.

Tous s'accordent à dire que leur cadre d'intervention nécessiterait d'être mieux maîtrisé par eux-mêmes mais également par leurs responsables et décideurs. Aussi, les participants souhaitent la mise en place d'actions de formation « initiale » à l'inclusion numérique dont le périmètre permettrait de répondre aux premières interrogations et d'identifier les situations nécessitant une orientation vers un service compétent pour des démarches plus spécifiques.

Des formations à destination des médiateurs numériques :

Les structures qui proposent des actions d'initiation ou de formations aux outils numériques font elles aussi face à des difficultés dans la réalisation de leurs missions, comme par exemple l'accompagnement individuel ou la conduite d'une formalité administrative au sein d'un établissement dont ce n'est pas l'objet, comme une bibliothèque.

De même la construction des actions de formation proposées aux usagers portent régulièrement sur des attendus assez techniques (« retouche photos », « montage vidéo », « maîtriser Internet ») qui s'adressent davantage à un public déjà doté d'une bonne connaissance des outils numériques.

Les participants énoncent que peu nombreux sont les usagers en difficulté avec l'outil numérique qui acceptent de s'engager spontanément dans un parcours de développement des compétences. Une peur de l'outil semble perdurer. Il n'est pas rare non plus que les inscriptions en formation ne soient pas honorées. Une réflexion doit certainement être conduite pour démythifier les outils numériques. Une

⁴ <https://www.banquedesterritoires.fr/gers-quand-ladministration-en-ligne-sinstalle-sur-la-place-du-village-32>
Agence Landaise Pour l'Informatique

des pistes évoquées serait de ne plus faire de la maîtrise des outils numériques une finalité, mais un outil pour la réalisation d'une activité plus ludique, de ne plus faire de l'outil numérique une fin, mais un moyen.

Pour accompagner les médiateurs numériques dans la construction d'ateliers permettant de désacraliser le numérique et le rendre plus accessible aux personnes qui en sont les plus éloignées, des méthodes existent. Un second niveau de formation est donc attendu, à destination de ces médiateurs.

De la formation continue...

Les aidants, mais aussi les opérateurs de service public, ont indiqué qu'un des enjeux d'une bonne médiation numérique est la connaissance, par l'aidant ou le médiateur, des attendus relatifs aux démarches en ligne. Si une maîtrise exhaustive de l'ensemble des procédures est bien évidemment impossible, il a été noté qu'une veille sur les évolutions majeures est essentielle. Malheureusement, cette veille est très complexe à assurer par les aidants eux-mêmes, du fait de la charge de leurs missions principales ; même pour les médiateurs numériques, une veille qui soit réellement exhaustive semble illusoire.

Tous semblent s'accorder à penser que par la mutualisation des travaux de veille individuelle, une meilleure connaissance des procédures serait possible. Une formation continue des aidants, réalisée de concert avec les opérateurs de service public, répondrait également à une partie de cette demande de maintien à jour des connaissances.

...et de la sensibilisation :

Les participants aux ateliers ont été nombreux à souligner que leurs responsables n'avaient peut-être pas pleinement conscience de l'ampleur du phénomène. Pour notre part, nous ne pouvons que constater qu'un seul élu a participé à nos travaux et que très peu de travailleurs sociaux et de responsables de services se sont engagés dans la démarche. Cet état de fait ne signifie pas forcément que ces personnes, acteurs ou décideurs ne sont pas sensibilisés à la problématique, mais ce constat nous encourage à mener une action de sensibilisation en direction des décideurs et des travailleurs sociaux notamment, afin de leur permettre de mesurer les enjeux de l'évolution numérique dans leur pratique professionnelle.

Synthèse des constats relatifs à l'identification et l'évaluation des compétences du public

Nous avons interrogé les participants sur leur recours à des outils formalisés d'évaluation des compétences techniques du public. Ils nous ont fait part de certains freins en la matière.

Les freins, du côté du public

Les participants présents témoignent de la grande diversité des publics accueillis (actifs, demandeurs d'emploi, retraités...) et des niveaux de compétences très disparates. Certains possèdent leur propre matériel et sont très autonomes ou très volontaires pour monter en compétence quand d'autres font face à des difficultés notamment celle de la langue.

Beaucoup ne possèdent pas de matériel et d'abonnement Internet (problème de coût) et ceux qui possèdent un téléphone portable avec abonnement ne sont pas systématiquement en capacité de l'utiliser pour des process d'accès aux droits.

Il convient de noter que l'intérêt pour le développement de compétences numériques ne touche qu'une portion limitée du public. Les usagers n'expriment pas tous l'envie d'apprendre à utiliser l'outil informatique estimant pour la plupart ne pas en « être capable ».

Selon les lieux d'accueil, le public ne formule pas spontanément une demande de formation aux usages numériques ou une volonté de développer de nouvelles compétences en la matière. Dans les lieux d'accueil comme les régies de quartier, plateforme sociale, CCAS ou MSAP, les demandes portent principalement sur la réalisation de démarches sans volonté de monter en compétence sur l'usage des outils numériques. « Certains ne vont pas plus loin si on leur réalise la tâche ».

Si dans les espaces dédiés à la formation ou à l'initiation (AMI, Ateliers associatifs...) les publics sont volontaires, il arrive de faire face à des rendez-vous non honorés, une difficulté à franchir le pas, ou à s'engager dans la démarche. Peut-être que cette difficulté est liée à une peur de la stigmatisation ou encore à une gêne à reconnaître des lacunes dans le domaine du numérique ou de la compréhension des démarches administratives.

Régulièrement les personnes expriment un manque de confiance face à l'outil ou aux démarches administratives, y compris pour des actions ayant déjà été réalisées en autonomie. Si la pratique n'est pas récurrente alors les doutes resurgissent. Elles ont aussi conscience que se tromper peut entraîner des conséquences notamment financières importantes.

Avec la multiplication des démarches dématérialisées, les aidants ont ressenti une croissance forte des sollicitations par des personnes « qui arrivent en panique, dans l'urgence ». La complexité des processus, avec jusqu'à 18 étapes pour réaliser certaines démarches en ligne, renforce l'inquiétude des usagers et le besoin de bénéficier d'un accompagnement humain.

Sur certains territoires, les zones rurales notamment, ces difficultés de maîtrise des outils numériques ou des processus administratifs se conjuguent avec l'isolement géographique, un accès complexe aux ressources (matériel ou accès au réseau Internet à Haut Débit) mais également la distance importante avec les lieux ressources.

De même, certaines personnes sont dans l'incapacité de se déplacer : problèmes liés à l'âge, la maladie, le handicap ou le manque de moyens de locomotion.

Enfin, dans certains cas, la mise en œuvre d'outil de diagnostic des compétences informatiques a pu être vécue par les bénéficiaires comme stigmatisant, et représenter ainsi un frein au développement des compétences numériques des personnes.

Les freins, du côté des aidants et des structures :

Pour les aidants numériques, les freins prioritairement évoqués à la mise en œuvre d'une évaluation des compétences numériques sont le temps disponible et les compétences nécessaires. Nombreux sont les aidants qui ne se sentent pas compétents ou suffisamment outillés pour évaluer ou diagnostiquer le public. Une évaluation à l'oral, dans le cadre d'un échange informel, est quasiment systématiquement pratiquée. L'absence de plateforme « bac-à-sable », à destination des aidants, qui permet de pratiquer sans risquer de mauvaise manipulation, est également pointé comme une lacune. Pourtant, les intervenants indiquent qu'ils souhaitent mobiliser les usagers et leur faire comprendre « qu'ils doivent s'y mettre », mais expriment qu'ils sont en difficulté pour trouver les leviers de motivation.

Certains expriment la frustration de n'être que dans le traitement de l'urgence et de ne pas bénéficier des moyens, notamment humains, pour mettre en œuvre des réponses plus complètes.

Dans les lieux structurés pour mettre en œuvre des initiations ou des actions de formation, la difficulté de gérer simultanément des niveaux très disparates se pose aux animateurs. Il convient également d'inscrire les bénéficiaires d'un accompagnement dans la durée pour que les apprentissages ne se perdent pas et que le doute ne se réinstalle pas chez eux.

Sur la mobilisation des lieux ressources, les AMI notamment, les aidants ont pu constater une disponibilité moins importante des intervenants techniques, qui, à l'occasion des évolutions au sein des collectivités porteuses, ont vu leur poste réorganisé et leurs missions réorientées vers d'autres finalités, quand ceux-ci n'étaient pas supprimés en raison d'évolutions budgétaires (fin des contrats aidés par exemple).

Si la mobilisation d'un réseau d'acteurs compétents apparaît comme une solution à ces problématiques, les aidants évoquent la nécessité de pérenniser les lieux ressources tant dans leurs effectifs, leurs moyens et leurs missions. L'insécurité liée aux échéances politiques peut parfois aller jusqu'à remettre en cause des projets.

La mobilisation de ce réseau doit également prendre en compte la dimension territoriale. La mise en œuvre d'une orientation sur des territoires ruraux, où la mobilité constitue un frein à l'accès au service et où la présence d'acteurs compétents n'est pas systématiquement assurée, s'avère plus difficile que dans les zones urbaines.

Les leviers de la motivation du public :

Certains leviers de mise en action du public sont d'ores et déjà perçus et mobilisés.

En premier lieu, les personnes équipées (ordinateur portable ou tablette) sont généralement plus intéressées et volontaires pour s'inscrire dans une démarche de formation. Les lieux qui permettent de venir avec son propre matériel peuvent ainsi attirer un public plus autonome et en recherche de compétences. Certains retraités semblent s'inscrire dans cette catégorie et se rendre disponible pour les apprentissages.

La dynamique du groupe apparaît également comme un moteur de la motivation et peut même aller jusqu'à un principe de cooptation des usagers (les usagers d'un service accompagnent de nouvelles personnes). Cette dynamique permet de sortir les personnes d'un certain isolement et de montrer qu'ils ne sont pas seuls. Par ailleurs, le mélange des publics, en termes de niveau de compétences et d'origine ou de milieu social, peut permettre de ne pas stigmatiser les personnes les plus éloignées de l'outil.

Par ailleurs, lorsque la mise en place d'une action d'initiation ou de formation s'appuie sur un besoin exprimé par la personne, la motivation est plus forte, que ce soit pour une recherche d'emploi ou à l'inverse pour une approche ludique. Il peut donc s'avérer pertinent de travailler sur l'envie, les besoins, les intérêts des personnes davantage que sur leurs lacunes.

Les usagers recherchent un lieu qui soit agréable, où ils se sentent mis en confiance. La présence d'un animateur, ou a minima d'un accueillant qui puisse apporter une aide, est considérée comme un levier face la peur de la démarche administrative. La possibilité de se rendre sur place « au fil de l'eau », sans rendez-vous, semble également faciliter la fréquentation. La mise en place d'un espace plus privatif permet d'assurer la confidentialité nécessaire à des démarches sensibles. Enfin la proximité géographique des lieux d'accueil, voire dans certains cas la mobilité des lieux ressources (intervention à domicile ou atelier délocalisé) permet enfin de rencontrer un public qui ne peut ou ne souhaite pas se déplacer.

Dans la mise en œuvre d'une action d'initiation ou de formation, il faudrait privilégier une approche par l'activité plutôt que par la notion de « cours », pour faciliter l'adhésion des personnes. Il peut être utile de laisser les personnes en autonomie, y compris les débutants, afin d'évaluer réellement leurs compétences et les laisser s'approprier l'outil.

Pour les aidants, le travail en réseau, notamment avec les opérateurs de service public mais aussi avec des lieux ressources dédiés au numérique, facilite la connaissance des téléservices et les orientations.

Synthèse des constats relatifs l'amélioration des téléservices et la sécurisation des lieux d'accueil numérique

Les écueils techniques des téléservices

Le premier point identifié est la lisibilité des informations affichées à l'écran. Trop d'informations sont indiquées, ce qui ne permet pas de faire apparaître de manière claire les éléments attendus. Les usagers sont rapidement perdus au milieu des nombreuses informations disponibles sur une page Internet.

L'accès au téléservice lui-même est problématique. Les mots de passe sont régulièrement oubliés et le service France Connect, quand il est connu des usagers, n'est pas disponible pour les services les plus sollicités (Pôle Emploi ou CAF).

Par ailleurs, la nécessité d'avoir une boîte mail en amont de la réalisation des démarches et l'accès à cette boîte mail à l'occasion de la réalisation de la démarche, s'avèrent être des freins.

Le mauvais exemple régulièrement cité par les participants est le service de l'Agence National des Titres Sécurisés (ANTS) qui semble cumuler un certain nombre d'écueils techniques :

- plateforme fortement bugée à sa livraison
- notifications (par mail) trop nombreuses et pas toujours utiles
- assistance très difficile à joindre ou peu efficace (boite vocale)

Les usagers reprochent également un manque de transparence dont souffrent certaines procédures dématérialisées, comme par exemple de fait d'être informé dès le commencement si celle-ci va entraîner un paiement. Les démarches sont régulièrement réalisées en plusieurs fois (en raison de la recherche et de la production des documents justificatifs). Là également, si la liste des pièces justificatives à fournir était connue dès le début de la démarche, elle pourrait être réalisée en une seule fois.

Enfin, concernant la gestion des pièces justificatives, les formats, taille et poids des fichiers renvoient à des notions techniques qui ne sont pas systématiquement maîtrisées et peuvent empêcher la conduite de la démarche.

Les difficultés régulièrement rencontrées par les usagers :

Les usagers font état de leurs difficultés à se repérer dans les pages des téléservices. L'abondance d'informations est souvent reprochée, tout comme l'absence de solution visuelle permettant de focaliser l'attention des utilisateurs. L'ergonomie d'un site Internet peut être source de blocage.

Un manque de confiance dans le numérique amène également les usagers à solliciter de l'assistance dès lors qu'un paiement est demandé, alors même qu'ils seraient en mesure de conduire la démarche en autonomie. Ce manque de confiance se ressent également dans les demandes quasi systématiques des utilisateurs pour obtenir des confirmations écrites des démarches réalisées (récépissé).

Le processus d'identification est à l'origine de nombreuses situations de blocage. La problématique de mémorisation de mots de passe multiples se pose. De nombreux services ne permettent pas l'utilisation de France Connect.

Des problématiques plus techniques se posent également, notamment la maîtrise des outils du système d'exploitation (savoir utiliser l'explorateur de fichiers de l'ordinateur pour retrouver un fichier numérisé au sein de l'arborescence des dossiers).

Enfin l'impératif de posséder une boîte mail et d'être en capacité d'y accéder depuis le lieu d'accueil est également régulièrement évoqué comme un frein à l'usage des téléservices.

Certains téléservices proposent des solutions pertinentes :

Les usagers et les aidants identifient certains services comme étant « bien faits » (CAF notamment), parce que leur interface est très épurée ou reproduit une forme identique au papier (site impots.gouv.fr).

Certains mettent à disposition des visiteurs un « chatbot » qui permet de répondre de manière automatisée aux questions les plus courantes. Si cette solution n'est pas forcément utilisée par les destinataires du téléservice, elle est utilisée par les aidants. La présence de tutoriels et de guides peut apparaître comme utile, mais il convient de reconnaître que les utilisateurs s'en saisissent peu.

L'extension également de la pratique du « dites-le nous une fois » qui permet la mutualisation d'un certain nombre de documents entre administrations facilite également les démarches en limitant les pièces à fournir.

Enfin il pourrait s'avérer utile de s'inspirer des travaux de dématérialisation qui ont été ou sont

actuellement réalisés dans le privé (par exemple le déploiement de la carte bleue). Celles-ci ont su simplifier les outils afin de les rendre accessibles à tous.

La sécurisation des lieux d'accueil

La question de l'accompagnement au développement des aptitudes numériques ne peut uniquement être entendue au travers des téléservices. Il convient également d'envisager les questions relatives à la sécurisation technique et juridique des lieux d'accueil, sans exclure les difficultés matérielles et logistiques qui peuvent se poser aux structures porteuses de ces lieux.

La sécurisation technique et juridique :

La loi fixe les obligations des structures qui mettent à disposition un accès à Internet, notamment en rendant obligatoire la journalisation et la conservation des données de connexion. A cela doit s'ajouter la gestion des données personnelles des usagers qui sont laissées sur les postes (fichiers téléchargés, sessions ouvertes et non déconnectées, historique de navigation Internet...). Si des solutions techniques (serveur centralisé gérant les sessions, routine d'effacement des données utilisateurs) ou règlementaires (mandat, règlement intérieur, communication) existent par endroit, la majorité des structures n'a pas les ressources nécessaires pour offrir un accueil numérique réellement sécurisé pour l'utilisateur et pour elle-même. L'acquisition et la maintenance du matériel peuvent déjà représenter pour certains lieux une difficulté non négligeable.

La phase de diagnostic du projet a permis de faire émerger les problématiques communes à l'ensemble des acteurs qui interviennent sur le champ de l'inclusion numérique. Ces éléments ont amené à la formulation, par les participants aux ateliers, de pistes d'action que nous avons retranscrites sous la forme de fiche action.

III. Seconde partie : proposition de plan d'actions

1. Un réseau départemental d'inclusion numérique

A l'issue de l'étape de diagnostic, une seconde phase est engagée avec les participants aux groupes de travail. L'objectif est de faire émerger des propositions d'actions concrètes, en appui des constats qui ont été identifiés lors des premiers ateliers.

Ces propositions s'inscrivent dans une démarche de travail en réseau des acteurs. En effet, nombreux sont les participants aux ateliers qui ont fait part de leur sentiment d'isolement face à l'afflux de demande d'accompagnement et qui reconnaissent ne pas connaître les acteurs de l'inclusion numérique dans leur entourage, y compris proche.

Nous avons procédé à l'organisation de ces fiches actions en considérant que chaque axe pourrait être considéré comme une mission d'un réseau départemental d'inclusion numérique :

1. Animer et coordonner les acteurs de l'inclusion numérique
2. Informer et former les acteurs de l'inclusion numérique
3. Sécuriser les usagers et les lieux d'accueil numérique
4. Être centre ressource et observatoire du phénomène d'exclusion numérique
5. Outiller et professionnaliser les intervenants
6. Soutenir la montée en compétence des usagers

Il nous est apparu également qu'un réseau d'inclusion numérique devait se construire sur des valeurs communes, et c'est pourquoi nous avons identifié très tôt la nécessité de travailler à deux documents de référence au sein du réseau : une charte de l'aidant numérique et un référentiel d'activité des structures.

Nous proposons que ces deux documents puissent être co-construits à l'occasion d'un séminaire fondateur du réseau où seraient réunis les acteurs qui souhaitent s'impliquer dans une démarche transversale. Cette rencontre serait l'occasion de valider collectivement ces travaux et de permettre à tous, y compris ceux qui n'y ont pas participé, de s'approprier les conclusions de ce travail.

Par ailleurs, nous proposons également de conserver la plateforme de réseau social privé⁵ mise en place à l'occasion des travaux d'élaboration, et de la faire évoluer pour devenir le Portail de l'Inclusion Numérique 40.

⁵ <https://e-inclusion.alpi40.fr>

2. Des actions à mettre en œuvre pour soutenir les acteurs de l'inclusion numérique

Fiche action	Intitulé de l'action
Animer et coordonner les acteurs de l'inclusion numérique	
1.1	Animer et coordonner le réseau départemental d'inclusion numérique
1.2	Adopter une charte de l'aidant numérique
1.3	Constituer un référentiel d'activités
1.4	Labelliser les lieux d'accueil numérique
1.5	Créer et animer un portail de l'inclusion numérique
1.6	Définir les missions des aidants et des médiateurs numériques
1.7	Coordonner la démarche privée et publique autour du Pass Numérique
1.8	Intégrer et suivre les travaux des instances régionales et nationales
Informier et former les acteurs de l'inclusion numérique	
2.1	Créer un référentiel de formation
2.2	Former les aidants et les médiateurs numériques
2.3	Sensibiliser les dirigeants aux enjeux du numérique
2.4	Editer et maintenir des supports de communication et d'information
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
3.2	Diffuser les outils de sécurisation juridique
3.3	Participer à la sécurisation technique des lieux d'accueil
3.4	Promouvoir et participer à la promotion de France Connect
3.5	S'inscrire dans l'expérimentation de Aidants Connect
3.6	Agir pour la mise à disposition de plateformes « bac à sable »
3.7	Expérimenter le coffre-fort numérique
3.8	Mettre en œuvre des solutions éthiques de messagerie électronique
Être centre ressource et observatoire du phénomène d'exclusion numérique	
4.1	Assurer une veille sur les téléservices
4.2	Être relai de communication des opérateurs de services publics
4.3	Mener une enquête auprès des publics
4.4	Evaluer les téléservices locaux
Outiller et professionnaliser les intervenants	
5.1	Proposer un diagnostic de premier niveau des compétences de l'utilisateur
5.2	Diffuser les outils de diagnostic des compétences techniques de l'utilisateur
5.3	Rechercher et participer à la recherche de financements
5.4	Faire un annuaire et une cartographie des acteurs de l'inclusion numérique
Soutenir la montée en compétence des usagers	
6.1	Intervenir en prévention auprès des usagers sur les enjeux du numérique
6.2	Créer des parcours usager
6.3	Faciliter l'acquisition de matériels reconditionnés
6.4	Expérimenter la tarification solidaire d'accès à Internet
6.5	Expérimenter le Wifi public dans les bâtiments recevant du public

ANIMER ET COORDONNER LE RESEAU DEPARTEMENTAL D'INCLUSION NUMERIQUE

FICHE ACTION
N°

1.1

Thème :

**Animer et
coordonner**

Priorité :

1

2

3

**Fiches actions
liées :**

Constats :

Face à l'émergence de problématiques liées aux usages numériques des initiatives locales se font jour et proposent des réponses portées par des structures différentes, principalement associations et collectivités. A ce jour, ces actions ne sont pas concertées et ne bénéficient pas d'une exposition à l'échelle du département.

La perspective de fonder un réseau des acteurs de l'inclusion apparaît comme une nécessité, ce réseau ne pouvant toutefois exister sans une animation et une coordination des actions à mener.

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

Moyens humains et techniques :

Humains :

- Animateur et coordonnateur de réseau

Techniques :

- Portail informatique

Cible(s) de l'action :

Les structures intervenant dans le champ de l'inclusion numérique

Les aidants et les médiateurs numériques

Les décideurs

Partenaire(s) de l'action :

Conseil Départemental des Landes

ALPI

Membres du Comité de pilotage

FICHE ACTION

N°

1.2**Thème :****Animer et
coordonner****Priorité :****1****2****3****Fiches actions****liées :**

1.4

2.2

ADOPTER UNE CHARTE DE L'AIDANT NUMERIQUE

Constats :

Les profils des aidants numériques sont très différents (agents des collectivités territoriales, salariés ou encore bénévoles du monde associatif). Ces différences sont une force, mais peuvent également ouvrir la voie à des traitements hétérogènes des demandes des usagers.

La constitution d'un réseau d'inclusion numérique doit s'appuyer sur des valeurs communes partagées par tous ses membres. Ces valeurs doivent notamment être portées par les personnes au contact du public.

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 contribuera à instaurer une relation de confiance entre les usagers et les aidants numériques professionnalisés.

Moyens humains et techniques :

Humains :

- Groupe de travail pour établissement de la charte

Techniques :

- Voies de communications pour diffuser la charte (affichage, diffusion via Internet)

Cible(s) de l'action :

Les aidants et les médiateurs numériques

Les usagers

Partenaire(s) de l'action :

L'ensemble des membres du réseau départemental d'inclusion numérique

FICHE ACTION

N°

1.3**Thème :****Animer et
coordonner****Priorité :****1****2****3****Fiches actions****liées :**

1.4

1.6

1.7

2.1

5.4

6.2

CONSTITUER UN REFERENTIEL D'ACTIVITE

Constats :

Les structures d'accueil numérique sont très différentes par leur nature et par leur offre de services. Cette hétérogénéité rend difficile l'orientation des publics et la connaissance par les prescripteurs des services mobilisables au sein des institutions partenaires.

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 Numérique.

Moyens humains et techniques :

Humains :

- Animateurs du réseau d'inclusion numérique
- Membres du réseau d'inclusion numérique

Techniques :

- Référentiels d'activités existants

Cible(s) de l'action :

Les structures d'accueil numérique

Partenaire(s) de l'action :

#APTIC

Mission Société Numérique

HUBIK

DECLIC

FICHE ACTION

N°

1.4**Thème :****Animer et
coordonner****Priorité :****1****2****3****Fiches actions****liées :**

1.2

1.3

1.7

LABELLISER LES LIEUX D'ACCUEIL NUMERIQUE

Constats :

L'appartenance à un réseau d'inclusion numérique doit permettre aux structures d'accueil de faire valoir leur savoir-faire en ce domaine.

Des initiatives locales souffrent parfois d'un manque d'exposition ou de visibilité tant auprès des publics cibles que des prescripteurs.

Enfin la grande hétérogénéité des structures rend très complexes l'analyse des offres de service pour la mise en œuvre d'orientations efficaces.

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. 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 territoriale 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](#)).

Moyens humains et techniques :

Humains :

- Animateurs pour la validation des dossiers de candidats à une labellisation

Techniques :

- Définition d'un visuel commun à mobiliser par les structures d'accueil

Cible(s) de l'action :

Les structures d'accueil numérique

Partenaire(s) de l'action :

L'ensemble des membres du réseau départemental d'inclusion numérique

Mission Société Numérique

#APTIC

FICHE ACTION

N°

1.5

Thème :Animer et
coordonner**Priorité :**

1

2

3

Fiches actions**liées :**

2.5

3.2

4.1

4.2

5.4

CREER ET ANIMER UN PORTAIL DE L'INCLUSION NUMERIQUE

Constats :

Les contenus relatifs à l'inclusion numérique sont nombreux qu'ils soient produits au niveau national comme local. Par ailleurs, les travaux d'élaboration de la stratégie d'inclusion numérique du département des Landes ont clairement fait apparaître la nécessité de mise en place d'une base de données mutualisée entre les acteurs.

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
- Eléments de la « veille technique » au sujet des télé services
- Eléments de communication des opérateurs de services publics

Moyens humains et techniques :

Humains :

- Animateurs du portail

Techniques :

- Plateforme de réseau social (type HumHub)
- Extranet
- Plateforme de Formation Ouverte À Distance (FOAD)
- Visioconférence

Cible(s) de l'action :

Aidants et médiateurs numériques

Décideurs des structures d'accueil numérique

Usagers

Partenaire(s) de l'action :

ALPI

Conseil Départemental des Landes

FICHE ACTION

N°

1.6**Thème :****Animer et
coordonner****Priorité :****1****2****3****Fiches actions****liées :**

1.2

1.3

2.1

2.2

2.3

3.3

DEFINIR LES MISSIONS DES AIDANTS ET DES MEDIATEURS NUMERIQUES

Constats :

Les profils d'intervenants dans le cadre de l'assistance aux usages numériques sont très différents. Cette hétérogénéité pose la question du périmètre d'intervention de chacun voire la définition de missions propres. Il apparaît que deux profils semblent co-exister :

- L'aidant numérique
- Le médiateur numérique

Toutefois la frontière entre les missions de l'aidant et du médiateur n'est pas toujours clairement établie.

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.

Moyens humains et techniques :

Humains :

- Animateurs du réseau d'inclusion numérique

Techniques :

- Portail de l'inclusion numérique
- Référentiels métiers

Cible(s) de l'action :

Décideurs des structures d'inclusion numérique ou de gestion des flux d'accueil

Aidants et médiateurs numériques

Partenaire(s) de l'action :

Toutes les structures du réseau d'inclusion numérique.

Organismes de formation

FICHE ACTION

N°

1.7

Thème :Animer et
coordonner**Priorité :**

1

2

3

Fiches actions**liées :**

1.3

1.4

1.6

1.8

5.3

COORDONNER LA DEMARCHE PRIVEE ET PUBLIQUE AUTOUR DU PASS NUMERIQUE

Constats :

Ce ne sont pas seulement les services publics qui se voient dématérialisés, mais tous les secteurs de la vie qui sont engagés dans ce processus. Ainsi des services « privés » comme la banque ou l'assurance font face, au même titre que les opérateurs de service public à cette nécessité d'accompagner leur public.

Les pass numériques permettent d'assurer un financement des lieux d'accueil tout en renforçant leur repérage par le public.

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 promouvoir, auprès des acteurs du secteur privé, l'offre de service mise à disposition par les membres labellisés du réseau et ainsi participer au financement (cf. [Fiche 5.3](#)) et au repérage de ces lieux.

Moyens humains et techniques :

Humains :

- animateurs

Techniques :

- Référentiels d'activité

Cible(s) de l'action :

Structures d'accueil numérique

Partenaire(s) de l'action :

Partenaires privés en charge de dématérialisation

Opérateurs de service public

Services de l'Etat

FICHE ACTION

N°

1.8**Thème :****Animer et
coordonner****Priorité :****1****2****3****Fiches actions****liées :**

4.1

5.3

INTEGRER ET SUIVRE LES TRAVAUX DES INSTANCES REGIONALES VOIRE NATIONALES

Constats :

Le rapport de stratégie pour un numérique inclusif du mois de mai 2018 introduit la création de structures régionales que sont les « hubs » comme interface entre les initiatives locales et les instances nationales. L'intégration de ces structures devient dès lors un enjeu essentiel pour bénéficier des relais de communication de la stratégie nationale et pour faire valoir les initiatives conduites à l'échelon départemental.

Ces hubs sont également la porte d'entrée des financements de la Banque des Territoires.

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.

Moyens humains et techniques :

Humains :

- Animateurs

Technique :

- Dossier de candidature

Cible(s) de l'action :

Le réseau départemental d'inclusion numérique

Partenaire(s) de l'action :

ALPI

HUBIK

Mission Société Numérique

FICHE ACTION
N°**2.1****Thème :****Sensibiliser,
informer et
former****Priorité :****1
2
3****Fiches actions****liées :**1.4
1.6
2.2
3.2
3.3
3.4
3.8
4.1
5.1
5.2

CREER UN REFERENTIEL DE FORMATION

Constats :

Nombreux sont les aidants numériques qui n'ont pas bénéficié d'une formation spécifique et qui interviennent sur des compétences acquises de manière autodidacte. La structuration des acteurs en réseau et la volonté de proposer une offre de service harmonisée sur l'ensemble du département pousse à proposer un référentiel de formation à destination des aidants et médiateurs numériques.

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 savoir-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...)

Moyens humains et techniques :

Humains :

- Formateurs
- Intervenants professionnels

Techniques :

- Service de Formation Ouverte À Distance (FOAD)
- Salles de formation

Cible(s) de l'action :

Aidants et médiateurs numériques

Partenaire(s) de l'action :

Service formation de l'ALPI

Organismes de formation agréés

FICHE ACTION

N°

2.2

Thème :**Sensibiliser,
informer et
former****Priorité :**

1

2

3

**Fiches actions
liées :**

1.4

1.6

2.2

3.2

3.3

3.4

3.8

4.1

5.1

5.2

FORMER LES AIDANTS ET LES MEDIATEURS NUMERIQUES

Constats :

Les aidants et les médiateurs sont issus de structures et de services très différents. Ils ont également des profils très variés en termes de qualifications professionnelles.

Par ailleurs, nombreux sont ceux qui expriment un besoin de formation pour venir compléter des savoirs et des compétences acquises de manière autonomes.

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 instances de formation qui puissent être dispensés en présentiel ou à distance afin de permettre la meilleure diffusion possible.

Moyens humains et techniques :

Humains :

- Formateurs
- Intervenants professionnels

Techniques :

- Service de Formation Ouverte À Distance (FOAD)
- Salles de formation

Cible(s) de l'action :

Aidants et médiateurs numériques

Partenaire(s) de l'action :

Service formation de l'ALPI

Organismes de formation agréés

FICHE ACTION

N°

2.3

Thème :**Sensibiliser,
informer et
former****Priorité :**

1

2

3

Fiches actions**liées :**

1.7

5.4

SENSIBILISER LES DIRIGEANTS AUX ENJEUX DU NUMERIQUE

Constats :

Les études nationales indiquent que 40 % de la population est en difficulté avec les usages numériques et que pour 17 % de la population ces usages sont réellement sources d'exclusion. Toutefois, nous constatons que si la problématique génère une prise de conscience croissante auprès des élus notamment, tous les responsables ne semblent pas avoir une connaissance des enjeux réels de l'exclusion numérique.

Il convient de déconstruire un certain nombre de préjugés (les « digital natives » par exemple) et d'actualiser certaines croyances (la fracture numérique comme uniquement attachée à la lutte contre les zones blanches).

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.

Moyens humains et techniques :

Humains :

- Intervenants professionnels

Techniques :

- Support de communication
- Cartographie des acteurs

Cible(s) de l'action :

Elus

Dirigeants associatifs

Dirigeants d'entreprises

Direction des opérateurs de services publics

Partenaire(s) de l'action :

Associations et fédérations d'élus

Chambres consulaires

Syndicats d'employeurs

Fédération d'associations

FICHE ACTION

N°

2.4**Thème :****Soutenir les usagers****Priorité :****1****2****3****Fiches actions****liées :**

1.5

2.3

EDITER ET MAINTENIR DES SUPPORTS D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

Constats :

Les nouveaux usages induits par la forte croissance du numérique dans la société nécessitent d'accompagner l'ensemble des acteurs à une prise de conscience des enjeux.

Descriptif de l'action :

Réunir et produire une documentation librement ré utilisable 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.

Moyens humains et techniques :

Humains :

- Animateurs

Techniques :

- Portail de l'inclusion numérique

Cible(s) de l'action :

Aidants et médiateurs numériques

Usagers

Partenaire(s) de l'action :

FICHE ACTION
N°**3.1****Thème :**

Sécuriser

Priorité :

1

2

3

**Fiches actions
liées :**

1.3

1.4

4.2

5.3

FACILITER LE CONVENTIONNEMENT AVEC LES OPERATEURS DE SERVICE PUBLIC ET LES SERVICES DE L'ETAT

Constats :

Si les structures du type Maison France Service permettent un conventionnement facilité avec les opérateurs de service public ou les services de l'Etat, la plupart des porteurs de lieux d'accueil numérique doivent négocier individuellement la signature de conventions.

Pourtant, ces lieux sont à la recherche d'un cadre juridique permettant l'accès facile aux ressources mises à disposition par ces producteurs de services dématérialisés.

A l'inverse les opérateurs de service public et/ou service de l'Etat recherchent souvent des interlocuteurs privilégiés afin d'assurer leur communication relative à l'évolution de leurs services.

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.

Moyens humains et techniques :

Humains :

- Animateurs du réseau d'inclusion numérique

Techniques :

- Conventions types
- Référentiels d'activité
- Labellisation des lieux

Cible(s) de l'action :

Structures d'accueil numérique

Opérateurs de service public

Services de l'Etat

Partenaire(s) de l'action :

Opérateurs de services publics

Services de l'Etat

DIFFUSER LES OUTILS DE SECURISATION JURIDIQUE

FICHE ACTION

N°

3.2**Thème :**

Sécuriser

Priorité :

1

2

3

Fiches actions**liées :**

1.2

1.5

2.1

2.2

6.1

Constats :

A l'occasion de l'enquête réalisée par l'ALPI auprès des lieux d'accueil numérique, si 82 structures ont indiqué réaliser des démarches à la place des usagers, seules 7 se sont dotées d'outils juridiques pour encadrer cette pratique.

L'assistance à la réalisation de procédure administrative, notamment dans le cadre de l'accès au droit, présente un problème de responsabilité si le cadre n'est pas convenablement mis en place en amont de l'intervention.

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.

Moyens humains et techniques :

Humains :

- Animateurs

Technique :

- Portail de l'inclusion numérique

Cible(s) de l'action :

Aidants numériques

Usagers

Partenaire(s) de l'action :

CNIL

Services juridiques

ALPI

FICHE ACTION

N°

3.3**Thème :**

Sécuriser

Priorité :

1

2

3

Fiches actions**liées :**

1.3

1.4

2.3

6.1

PARTICIPER A LA SECURISATION TECHNIQUE DES LIEUX D'ACCUEIL NUMERIQUE

Constats :

Les lieux d'accueil numérique mettent à disposition des usagers du matériel afin de réaliser leurs démarches personnelles. Cette mise à disposition s'accompagne d'obligations légales et de contraintes techniques qui ne sont pas systématiquement intégrées par les structures et notamment l'obligation de journaliser les accès Internet, la protection des réseaux ou encore l'élimination des données personnelles issues de la navigation ou des travaux bureautiques laissés par les utilisateurs.

Descriptif de l'action :

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

- 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 techniques (solutions parefeu et antivirus, points d'accès avec journalisation des connexions, stratégies et outils de gestion des données de navigation...)

Moyens humains et techniques :

Humains :

- Techniciens matériel et réseau
- Délégué à la protection des Données

Techniques :

- Support de communication
- Kit CNIL « Utilisation d'un ordinateur public » (cf. [Site CNIL](#))
- Outils de supervision réseau
- Outils d'enregistrement de journal (fichiers log)

Cible(s) de l'action :

Structures d'accueil numérique

Partenaire(s) de l'action :

CNIL

ALPI

FICHE ACTION

N°

3.4**Thème :**

Sécuriser

Priorité :

1

2

3

Fiches actions**liées :**

2.2

2.4

3.1

PROMOUVOIR ET PARTICIPER A LA PROMOTION DE FRANCE CONNECT

Constats :

Le dispositif de certification de l'authentification « France Connect », dont l'ALPI n'est pas systématiquement connu par les usagers des services publics. Ce constat est certainement dû au fait que le service soit également peu mis en œuvre dans le cadre des services dématérialisés par les collectivités.

Pourtant cette fonctionnalité permet de faciliter l'authentification des personnes et participe à la sécurisation ainsi qu'à simplification des démarches en ligne.

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

Moyens humains et techniques :

Humains :

- Animateurs pour la diffusion des supports
- Technicien informatique pour rédaction des clauses techniques et la communication autour des éditeurs

Techniques :

- Portail de l'inclusion numérique
- Support de communication

Cible(s) de l'action :

Aidants numériques

Usagers

Partenaire(s) de l'action :

Editeurs de logiciels

ALPI

Lieux d'accueil numérique

FICHE ACTION

N°

3.5

Thème :

Sécuriser

Priorité :

1

2

3

Fiches actions**liées :**

1.8

3.2

3.3

S'INSCRIRE DANS L'EXPERIMENTATION AIDANTS CONNECT

Constats :

L'Etat va expérimenter à compter de l'année 2020 le service d'authentification des aidants « Aidants Connect ». Ce service va permettre à l'aidant, moyennant la signature au préalable d'un mandat, d'intervenir sur les services France Connectés de l'utilisateur et pour lesquels il aura reçu l'autorisation.

Cette solution permet de ne plus avoir à manipuler les données d'identification de l'utilisateur puisque l'aidant, au travers de son compte Aidants Connect pourra intervenir sur les données de l'administré.

Le système intègre une journalisation des accès qui permettra de connaître exactement les actions qui auront été réalisées dans le cadre de cette procédure.

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 »).

Moyens humains et techniques :

Humains :

- Animateurs
- Pôle e-administration de l'ALPI

Technique :

- Portail Mission Société Numérique
- Appel à manifestation d'intérêt promotion TANI

Cible(s) de l'action :

Structures d'accueil numérique

Partenaire(s) de l'action :

ALPI

Mission Société Numérique

HUBIK

Direction Interministérielle du Numérique (DINUM)

FICHE ACTION

N°

3.6**Thème :**

Sécuriser

Priorité :

1

2

3

Fiches actions**liées :**

3.3

AGIR POUR LA MISE A DISPOSITION DE PLATEFORMES « BAC A SABLE »

Constats :

Les actions de formation ou d'accompagnement aux démarches dématérialisées nécessitent de pouvoir accéder aux différentes plateformes sans prendre le risque d'une mauvaise manipulation de données voire sans avoir à mobiliser les données personnelles de l'aidant ou du médiateur. Malheureusement, actuellement peu de services dématérialisés proposent l'accès à un site miroir permettant de manipuler sans avoir à introduire des données réelles.

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](http://cf.Site.marchéspublics.landespublic.org))

Moyens humains et techniques :

Humains :

- Animateurs
- Techniciens informatiques pour rédaction des clauses techniques et la diffusion des comptes fictifs ou de démonstration

Techniques :

- Portail de l'inclusion numérique

Cible(s) de l'action :

Services en charge de la dématérialisation

Services de la commande publique

Aidants et médiateurs numérique

Partenaire(s) de l'action :

Editeurs de logiciels

Mission Société Numérique

HUBIK

ALPI

DINUM

FICHE ACTION

N°

3.7

Thème :

Sécuriser

Priorité :

1

2

3

Fiches actions**liées :**

1.2

3.2

3.3

6.1

EXPERIMENTER LE COFFRE-FORT NUMERIQUE

Constats :

Dans le cadre de l'accompagnement des usagers à l'accès au droit et notamment les personnes en situation de grande précarité, les travailleurs sociaux sont régulièrement amenés à conserver des pièces justificatives des usagers qu'ils accompagnent (document d'identité, avis d'imposition, justificatif de domicile...).

Cette conservation fait peser sur la structure une responsabilité importante notamment dans la mesure où aucun mandat n'aura été préalablement octroyé par l'utilisateur.

Des solutions techniques de type coffre-fort numérique peuvent apporter une solution à cette problématique en permettant à l'utilisateur de stocker, dans un emplacement virtuel sécurisé et mis à disposition pour la structure d'accompagnement, les copies numériques de ses pièces les plus sollicitées.

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.

Moyens humains et techniques :

Humains :

- Travailleurs sociaux
- Usagers volontaires
- Techniciens coffre-fort numérique

Techniques :

- Solution de coffre-fort numérique
- Documents juridiques (mandat et convention)
- Outils d'évaluation

Cible(s) de l'action :

Usagers en situation de précarité forte

Travailleurs sociaux

Partenaire(s) de l'action :

ALPI

Structures d'accompagnement social

FICHE ACTION

N°

3.8**Thème :**

Sécuriser

Priorité :

1

2

3

Fiches actions**liées :**

1.2

6.1

METTRE EN ŒUVRE DES SOLUTIONS ETHIQUES DE MESSAGERIE ELECTRONIQUE

Constats :

L'usage d'une adresse électronique est impératif dans la réalisation de démarches dématérialisées. Pourtant, tous les usagers n'en disposent pas encore.

Aussi les médiateurs numériques se retrouvent à proposer la création de boîtes mail sur des services non hébergés sur le territoire européen ou dont le respect de la vie privée n'est pas assuré.

Descriptif de l'action :

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

- Hébergement sur le territoire européen
- 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

Moyens humains et techniques :

Humains :

- animateurs

Techniques :

- Portail de l'inclusion numérique
- Services de messagerie électronique

Cible(s) de l'action :

Usagers

Médiateurs numériques

Partenaire(s) de l'action :

Éditeurs de solution de messagerie électronique

ALPI

FICHE ACTION
N°**4.1****Thème :****Communiquer,
être centre
ressource,
observatoire****Priorité :****1****2****3****Fiches actions****liées :**

1.5

2.2

4.2

ASSURER UNE VEILLE SUR LES TELESERVICES

Constats :

Les téléprocédures sont régulièrement actualisées par les opérateurs de service publics, rendant impossible aux aidants une connaissance exhaustive de ces dernières. De plus, l'augmentation du nombre de services qui se voient dématérialisés complexifie encore la tâche des aidants et des médiateurs numériques.

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 relai de communication des opérateurs de la dématérialisation dès lors qu'ils feront évoluer leurs téléservices.

Moyens humains et techniques :

Humains :

- Animateurs

Techniques :

- Portail de l'inclusion numérique (newsletter)

Cible(s) de l'action :

Aidants et médiateurs numériques

Partenaire(s) de l'action :

Opérateurs de services publics

Services de l'Etat

Opérateurs de dématérialisation

FICHE ACTION
N°
4.2**Thème :****Communiquer,
être centre
ressource,
observatoire****Priorité :****1
2
3****Fiches actions
liées :**
1.5

ETRE RELAIS DE COMMUNICATION DES OPERATEURS DE SERVICE PUBLIC

Constats :

Les opérateurs de service public font face dans leur processus de dématérialisation à des difficultés pour véhiculer leur communication jusqu'aux structures de médiation numérique notamment quand celles-ci ne sont pas conventionnées dans le cadre d'une Maison France Services par exemple.

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.

Moyens humains et techniques :

Humains :

- animateurs

Techniques :

- Portail de l'inclusion numérique (newsletter)

Cible(s) de l'action :

Aidants et médiateurs numériques

Partenaire(s) de l'action :

Opérateurs de service public

FICHE ACTION
N°
4.3**Thème :****Communiquer,
être centre
ressource,
observatoire****Priorité :****1
2
3****Fiches actions
liées :**
2.3

MENER UNE ENQUETE AUPRES DES PUBLICS

Constats :

Les travaux conduits au cours des premiers ateliers ont permis d'identifier la nécessité d'une connaissance accrue du phénomène d'exclusion numérique sur le Département des Landes. Ces données seraient utiles tant dans la démarche de sensibilisation aux enjeux du numérique que pour la mise en place d'actions ciblées à destination de public spécifiques.

Si les études au niveau national ne manquent pas, il convient de constater que peu de données locales existent. Dans la démarche initiée par le Conseil Départemental et conduite par l'ALPI, les publics ont été identifiés au travers des lieux d'accueil mais jamais sollicités directement.

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.

Moyens humains et techniques :

Humains :

- Animateurs
- Services civiques
- Universitaire
- Agent d'accueil des structures d'accueil

Techniques :

- Support d'enquête
- Supports de communication
- Outils d'analyse statistiques

Cible(s) de l'action :

Population landaise

Partenaire(s) de l'action :

Tous les membres du réseau d'inclusion numérique

FICHE ACTION

N°

4.4

Thème :Communiquer,
être centre
ressource,
observatoire**Priorité :**

1

2

3

**Fiches actions
liées :**

EVALUER LES TELESERVICES LOCAUX

Constats :

Usagers et aidants font état d'une grande complexité de certains téléservices par rapport à d'autres plus lisibles et simples d'utilisation. Certains points ont pu être clairement identifiés comme la connaissance du nombre d'étapes dès le démarrage de la procédure, la liste des pièces nécessaires présentées au début ou encore l'information relative à la présence ou non d'un paiement.

À l'instar des travaux conduits par l'Etat sur l'évaluation de 250 procédures dématérialisées (<https://observatoire.numerique.gouv.fr/observatoire/>), les acteurs de l'inclusion numérique dans le Département des Landes pourraient procéder à une évaluation de la facilité d'usage des services qui sont localement dématérialisés.

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.

Moyens humains et techniques :

Humains :

- Usagers volontaires
- Animateurs

Techniques :

- Référentiel d'évaluation

Cible(s) de l'action :

Les opérateurs de dématérialisation

Partenaire(s) de l'action :

Usagers

Structures d'accueil numérique

FICHE ACTION
N°**5.1****Thème :****Outiller et
professionnaliser****Priorité :****1****2****3****Fiches actions
liées :**

2.2

6.2

PROPOSER UN DIAGNOSTIC DE PREMIER NIVEAU DES COMPETENCES DE L'USAGER

Constats :

La gestion du flux d'accueil ne permet pas la mise en place d'une procédure de diagnostic complexe des compétences des usagers. Pour autant, il revient au chargé d'accueil de traiter ou d'orienter rapidement l'utilisateur qui exprime une difficulté face à un service dématérialisé.

Des stratégies différentes sont proposées selon les lieux, mais aucune n'est partagée par l'ensemble de ces lieux.

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)
- Être basée sur l'écoute active
- Ne pas prendre un temps trop long
- 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](#))

Moyens humains et techniques :

Humains :

- Formateur de l'intervention sociale

Techniques :

- Méthode d'écoute active
- Formation professionnelle

Cible(s) de l'action :

Aidants numériques

Personnel en charge de l'accueil des usagers

Partenaire(s) de l'action :

ALPI

Organisme de formation

FICHE ACTION

N°

5.2

Thème :**Outils et
professionnaliser****Priorité :**

1

2

3

Fiches actions**liées :**

2.2

6.2

DIFFUSER LES OUTILS DE DIAGNOSTIC TECHNIQUE DES COMPETENCES DE L'USAGER

Constats :

La mise en place d'actions de formation par les structures de médiation numérique nécessite de proposer une évaluation formalisée des compétences techniques de l'utilisateur.

Il s'agit ici de mettre à disposition des médiateurs des outils de diagnostic avancé visant l'identification des compétences techniques des usagers dans l'optique d'un parcours de formation vers l'autonomie.

Cette étape de l'évaluation n'est pas souvent conduite faute d'un temps qui lui soit dédié.

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

Moyens humains et techniques :

Humains :

- Médiateurs numériques

Techniques :

- Plateformes d'évaluation des compétences (PIX, Les bons clics)

Cible(s) de l'action :

Médiateurs numériques

Partenaire(s) de l'action :

Start up d'Etat PIX

Emmaüs Connect

ALPI

FICHE ACTION

N°

5.3

Thème :**Outils et
professionnaliser****Priorité :**

1

2

3

Fiches actions**liées :**

1.8

RECHERCHER ET PARTICIPER A LA RECHERCHE DE FINANCEMENTS

Constats :

La pérennité des lieux d'accueil numérique passe par le maintien des financements. Ceux-ci sont aujourd'hui clairement inscrits dans une démarche d'appels à projet. Par ailleurs, la structuration nationale des réseaux d'inclusion numérique rend complexe voire impossible l'accès pour des structures locales aux financements nationaux ou européens.

Descriptif de l'action :

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

- L'intégration des instances nationales (TANI) et régionales (HUB) de l'inclusion numérique
- 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

Moyens humains et techniques :

Humains :

- Animateurs

Cible(s) de l'action :

Réseau départemental de l'inclusion numérique

Membres du réseau départemental d'inclusion numérique

Partenaire(s) de l'action :

Fonds privé

Banque des territoires

Hubs

FICHE ACTION

N°

5.4

Thème :**Outils et
professionnaliser****Priorité :**

1

2

3

Fiches actions**liées :**

1.1

1.5

6.1

FAIRE UN ANNUAIRE ET UNE CARTOGRAPHIE DES ACTEURS

Constats :

A l'occasion des ateliers conduits par l'ALPI, les acteurs de l'inclusion numérique présents ont fait part de leur méconnaissance des initiatives de leur territoire. A été également identifié, dans le cadre des orientations, la complexité de mettre en place des orientations pertinentes sans une bonne connaissance des lieux d'accueil et des offres de services mises en place.

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.landés.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

Moyens humains et techniques :

Humains :

- Technicien SIG (Conseil Départemental des Landes)
- Technicien données enquêtes (ALPI)

Techniques :

- Plateforme WebSIG
- Portail de l'inclusion numérique

Cible(s) de l'action :

Usagers

Tous les membres du réseau d'inclusion numérique

Partenaire(s) de l'action :

Conseil Départemental des Landes

ALPI

FICHE ACTION
N°**6.1****Thème :****Sensibiliser,
informer et
former****Priorité :****1
2
3****Fiches actions****liées :**2.4
3.2
3.4
4.2

INTERVENIR EN PREVENTION AUPRES DES USAGERS SUR LES ENJEUX DU NUMERIQUE

Constats :

Si pour une majorité des usagers, l'utilisation des outils numériques fait partie intégrante du quotidien, notamment grâce au smartphone, tous les enjeux liés à ces nouveaux usages ne sont pas maîtrisés.

Une législation comme le Règlement Général de Protection des Données (RGPD) vient rappeler la nécessité d'informer et de communiquer auprès des citoyens sur certaines conséquences de l'usage de ces nouveaux outils.

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
- 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)

Moyens humains et techniques :

Humains :

- Intervenants professionnels

Techniques :

- Support de communication (présentations, documents écrits...)
- Vidéos

Cible(s) de l'action :

Jeunes :

- Scolaires
- Jeunes actifs (Information Jeunesse / Mission Locale)

Actifs :

- Salariés
- Demandeurs d'emploi

Aînés :

- Néo retraités
- Personnes en hébergement

- Personnes au domicile

Partenaire(s) de l'action :

AMI

Animateurs numériques des médiathèques

Association de médiation numérique

MAI Education Nationale

CCAS / CIAS

Réseau Information Jeunesse

Pôle Emploi / Mission Locale

Résidence autonomie

ALPI

Centre Médicosocial

Communes et intercommunalités

Opérateurs de l'accompagnement social

Associations du troisième âge

MSAP / Maison France Service

Services de l'Etat

FICHE ACTION
N°**6.2****Thème :**Soutenir les
usagers**Priorité :**

1

2

3

Fiches actions
liées :

1.3

1.4

1.7

3.1

CREER DES « PARCOURS USAGER »

Constats :

Selon la densité de la zone d'habitation ou selon les problématiques rencontrées par les usagers dans leur accès au droit, le parcours de ce dernier peut être plus ou moins complexe. La fédération des acteurs en réseau doit permettre de proposer des « parcours usager » entre les opérateurs de dématérialisation et les lieux de médiation numérique qui soient adaptés au territoire prenant en considération les problèmes de mobilité notamment.

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. 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.

Moyens humains et techniques :

Humains :

- Agents des opérateurs de dématérialisation
- Médiateurs numériques

Techniques :

- Pass Numérique #APTIC

Cible(s) de l'action :

Usagers

Partenaire(s) de l'action :Opérateurs de dématérialisation
Lieux de médiation numérique

FICHE ACTION

N°

6.3**Thème :****Soutenir les usagers****Priorité :****1****2****3****Fiches actions liées :**

FACILITER L'ACQUISITION DE MATERIELS RECONDITIONNES

Constats :

Si les taux d'équipements des ménages en matériels numériques (tablette, smartphones) sont croissants, il est notable que l'équipement en ordinateur est plutôt en baisse. Pour les publics vulnérables, l'exclusion numérique peut venir aussi bien des usages que des coûts d'équipement et de connexion.

Les matériels jugés obsolètes ne sont pas systématiquement revalorisés alors que leur reconditionnement pourrait permettre l'équipement d'un foyer à coût réduit.

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.

Moyens humains et techniques :

Humains :

- Salariés de l'ESS pour le reconditionnement des ordinateurs

Techniques :

- Licences informatique libres

Cible(s) de l'action :

Publics vulnérables

Partenaire(s) de l'action :

Structures de l'ESS

Associations à caractère sociale

FICHE ACTION

N°

6.4**Thème :****Soutenir les usagers****Priorité :****1****2****3****Fiches actions liées :**

EXPERIMENTER LA TARIFICATION NUMERIQUE SOLIDAIRE AUPRES DES BENEFICIAIRES DE LOGEMENTS SOCIAUX ET DANS LE CADRE DU MAINTIEN A DOMICILE

Constats :

L'exclusion numérique des populations en situation de fragilité provient des usages numériques mais aussi des coûts de l'équipement et de la connexion.

Le département des Landes est un financeur du logement social sur son territoire auprès des bailleurs.

De par la précarité des publics bénéficiant de logements sociaux, des impayés sont constatés par les bailleurs. Le fait de proposer une offre numérique clé en main à ces populations pourrait permettre de réduire la fracture numérique et donc de ménager quelques marges de manœuvres pour ces publics.

Par ailleurs, il est à noter qu'est inscrit dans la loi « Pour une République numérique » du 7 octobre 2016 le droit au maintien de la connexion Internet pour les foyers les plus démunis.

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.

Moyens humains et techniques :

À définir

Cible(s) de l'action :

Occupants de logements auprès de bailleurs sociaux

Partenaire(s) de l'action :

Bailleurs sociaux

Fournisseur d'accès à Internet

FICHE ACTION

N°

6.5

Thème :Soutenir les
usagers**Priorité :**

1

2

3

**Fiches actions
liées :**

EXPERIMENTER LE WI-FI PUBLIC DANS LES BATIMENTS RECEVANT DU PUBLIC

Constats :

Le développement des usages numériques sont marqués par une évolution des modes d'utilisation vers des pratiques de plus en plus mobile. En effet, l'équipement en smartphones dépasse dorénavant l'équipement en ordinateur et cette tendance semble ne pas devoir se renverser.

Face à ce constat, et au regard de la numérisation exponentielle de tous types de services (marchands ou non), le Département, par sa présence au plus près des populations (notamment grâce à ses antennes et lieux d'accueil) peut contribuer à proposer une infrastructure réseau performante. Dans ce cadre, le développement de zones de Wi-Fi public autour de ces bâtiments apparaît comme une action simple et qui s'inscrit dans les modernités d'aujourd'hui.

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.

Moyens humains et techniques :

Humains :

- Techniciens du Service des Usages Numériques
- Techniciens des bâtiments publics

Techniques :

- Point d'accès WI-Fi Public
- Borne d'accès à Internet

Cible(s) de l'action :

Usagers fréquentant les sites concernés

Partenaire(s) de l'action :

IV. Remerciements

L'ALPI souhaite remercier l'ensemble des structures et des intervenants ayant participé à l'élaboration de ce document.

Nous souhaitons tout particulièrement à remercier la Communauté d'Agglomération du Grand Dax ainsi que la commune de Saint Pierre du Mont pour avoir accueilli les ateliers.

Un grand merci également aux structures ayant participé à nos travaux :

Atelier Multiservices Informatique du Pays morcenais
Atelier Multiservices Informatique du Pays Orthe & Arrigans
Ateliers Multiservices Informatique des Landes d'Armagnac
Association du Quartier de la Moustey – Saint Pierre du Mont
Association Solidarité Travail – Mont de Marsan
Caisse d'Allocations Familiale des Landes
CCAS de Capbreton
Communauté d'Agglomération du Grand Dax
Communauté de Communes du Pays Orthe & Arrigans
Communauté de Communes du Pays grenadois
Communauté de Communes de St Martin de Seignaux
CIAS des Landes d'Armagnac
CIAS de Mimizan
CIAS de l'agglomération de Mont de Marsan
Club du 3ème âge « Lous permés baduts » - Gamarde-les-Bains
Club micro St Pierre
Commune de Dax
Commune de Sarbazan
Conseil Départemental des Landes
Caisse Primaire d'Assurance Maladie des Landes
CIGL association Biscarosse (ACI)
INAE – Groupement des structures d'Insertion par l'Activité Economique - Pessac
INSUP Mont de Marsan
Médiathèque de Chalosse Tursan
Médiathèque du Pays morcenais
Médiathèque de St Jean de Marsacq
Mission Locale des Landes
Mutuelle Sociale Agricole
Maison des Services Au Public de Aire sur Adour
Maison des Services Au Public du Pays Orthe & Arrigans
Pupilles de l'Enseignement Public des Landes - Biscarosse
Pôle Emploi
Point Territorial d'Appui Santé Landes
Service d'Animation, de Prévention et d'Accompagnement des Landes – Mont de Marsan
Service Chalosse Tursan – Hagetmau

Agence Landaise pour l'Informatique

Maison des communes

175 Place de la Caserne Bosquet

40000 Mont-de-Marsan

Tel 05 58 85 81 90

alpi40.fr

