

# Café des Générations

*Espace Numérique Solidaire*

---

## Dossier de présentation à l'attention de la Mairie de Biscarrosse

Dans le cadre du Budget Participatif 2026

<b>Porteur du projet</b>	OBYW.one SASU -- Jeffrey Thiroit
<b>Statut envisage</b>	Association loi 1901
<b>Commune</b>	Biscarrosse (Landes, 40)
<b>Date</b>	7 avril 2026
<b>Budget sollicite</b>	40 000 euros
<b>Themes</b>	Economie et numérique / Solidarite et cohesion sociale

---

## **Table des matieres**

1. Resume executif
2. Contexte et besoins du territoire
3. Presentation détaillée du projet
4. Programme d'activités
5. Programme ambassadeurs numériques seniors
6. Fonctionnement associatif
7. Impact social attendu
8. Budget prévisionnel détaillé
9. Plan de financement pluriannuel (3 ans)
10. Modele économique
11. Calendrier de mise en oeuvre
12. Equipe et gouvernance
13. Annexes

# 1. Resume executif

---

Le **Café des Générations** est un tiers-lieu numérique intergénérationnel conçu pour réduire la fracture numérique à Biscarrosse tout en recréant du lien social entre les générations.

Le concept repose sur un lieu de vie ouvert, chaleureux et accessible, réunissant sous un même toit un café associatif, un espace d'ateliers numériques, une petite bibliothèque, des postes informatiques en libre-service et un espace de projection pouvant accueillir une vingtaine de personnes. L'ambiance souhaitée est celle d'un salon de quartier où chacun, quel que soit son âge ou son niveau de maîtrise du numérique, trouve sa place.

**Le problème.** Biscarrosse, commune à forte attractivité touristique et résidentielle, connaît un vieillissement progressif de sa population permanente. De nombreux habitants -- seniors, personnes isolées, familles éloignées des usages numériques -- se retrouvent en difficulté face à la dématérialisation croissante des services publics et privés. Cette fracture numérique engendre de l'exclusion, de la dépendance et un sentiment de décrochage.

**La réponse.** Le Café des Générations propose une approche concrète et humaine : des ateliers pratiques (sécurité en ligne, démarches administratives, réparation d'appareils), un programme d'ambassadeurs seniors formés pour accompagner leurs pairs, et un espace de coworking social où les plus jeunes partagent leurs compétences avec les aînés. Le tout dans un cadre convivial, autour d'un café ou d'un jus d'orange.

## Les résultats visés à 3 ans :

- 400 adhérents actifs
- 160 ateliers par an
- 50 ambassadeurs numériques seniors formés
- Une autonomie financière progressive, portée par l'autofinancement et les subventions complémentaires

Le budget sollicité dans le cadre du **Budget Participatif de Biscarrosse 2026** s'élève à **40 000 euros**. Ce montant couvre l'aménagement du local (mobiliers de récupération et d'occasion, petits travaux), l'équipement numérique (postes reconditionnés), l'animation en année 1 (intervenant via OBYW.one, sans embauche CDI au démarrage) et le lancement des activités. Cette enveloppe maîtrisée constitue l'amorçage : dès l'année 2, des subventions complémentaires (Région, Département) et la montée en puissance de l'autofinancement permettront de pérenniser et développer le lieu.

## 2. Contexte et besoins du territoire

---

### 2.1 Biscarrosse : portrait du territoire

Biscarrosse est une commune des Landes comptant environ **14 000 habitants permanents** (source : INSEE), chiffre qui peut tripler en période estivale. La commune présente un profil sociodémographique marqué par :

- **Un vieillissement progressif de la population.** La part des plus de 60 ans dépasse 30 % de la population permanente, une tendance qui s'accroît avec l'attractivité du littoral pour les retraités.
- **Un tissu social fragmenté.** L'étalement urbain entre Biscarrosse-Ville, Biscarrosse-Plage et Biscarrosse-Lac crée des poches d'isolement, en particulier pour les personnes âgées non motorisées.
- **Une économie saisonnière.** La forte dépendance au tourisme génère des périodes creuses où l'offre culturelle et sociale se raréfie.

### 2.2 La fracture numérique : un enjeu national, une réalité locale

Selon le Baromètre du Numérique (ARCEP/CREDOC), **13 millions de Français** éprouvent des difficultés avec les usages numériques. Ce chiffre concerne principalement :

- Les personnes âgées de plus de 65 ans (42 % se déclarent en difficulté)
- Les personnes à faibles revenus
- Les résidents de communes rurales ou semi-rurales

À Biscarrosse, cette fracture se traduit concrètement par :

- **Des difficultés d'accès aux démarches administratives** dématérialisées (impôts, CAF, CPAM, carte grise, etc.)
- **Un risque accru d'arnaques en ligne** ciblant les publics les moins avertis
- **Un sentiment d'exclusion** et de perte d'autonomie chez les seniors
- **Un manque de lieux de médiation numérique** de proximité en dehors des permanences ponctuelles

### 2.3 Les limites de l'offre existante

Les dispositifs actuels (France Services, ateliers ponctuels en médiathèque) apportent des réponses utiles mais insuffisantes :

- **Horaires contraints** et rendez-vous nécessaires
- **Approche administrative** plutôt que conviviale

- **Absence de dimension intergénérationnelle**
- **Pas de continuité** : les usagers repartent seuls face à leurs difficultés

Il manque à Biscarrosse un **lieu permanent, ouvert, chaleureux et non institutionnel** où les habitants peuvent venir librement, poser leurs questions, apprendre à leur rythme et tisser des liens.

## 3. Présentation détaillée du projet

---

### 3.1 Le concept

Le Café des Générations est un **tiers-lieu numérique intergénérationnel** organisé sous forme associative. Il combine :

- Un **café associatif** : comptoir, boissons chaudes et froides, collations légères. Le café est le prétexte à la rencontre, pas une fin en soi.
- Un **espace d'ateliers numériques** : tables rondes, vidéo-projecteur, écran, matériel pédagogique.
- Une **petite bibliothèque** : ouvrages sur le numérique, guides pratiques, revues, mais aussi romans et BD pour encourager la fréquentation libre.
- Des **postes informatiques en libre-service** : ordinateurs reconditionnés connectés, imprimante, scanner.
- Un **espace de projection** d'environ 20 places : conférences, projections, soirées thématiques.
- Un **grand bar convivial** : point central du lieu, propice aux échanges informels.

### 3.2 Le lieu

Le projet nécessite un local d'environ **100 m<sup>2</sup>**, idéalement situé en centre-ville de Biscarrosse ou à proximité immédiate, accessible aux personnes à mobilité réduite et desservi par les transports.

**Aménagement envisagé :**

Zone	Surface estimée	Fonction
Accueil & Bar	15 m <sup>2</sup>	Comptoir, collations, premier contact
Espace café (tables rondes)	25 m <sup>2</sup>	Echanges informels, ateliers en petit groupe
Postes informatiques	20 m <sup>2</sup>	6 à 8 postes en libre-service
Coin bibliothèque	8 m <sup>2</sup>	Consultation libre, coin lecture
Espace projection	22 m <sup>2</sup>	Conférences, projections (20 places assises)
Bureau animateur	8 m <sup>2</sup>	Coordination, entretiens individuels
Sanitaires PMR	2 m <sup>2</sup>	Mise aux normes accessibilité

### Capacité d'accueil et classement ERP :

Le lieu est dimensionné pour accueillir **environ 50 personnes en usage courant**, avec des pics événementiels jusqu'à **80 personnes** (inaugurations, conférences, Repair Café mensuels). Cette jauge correspond au **classement Établissement Recevant du Public (ERP) de 5e catégorie** (public inférieur à 300 personnes), qui bénéficie de règles de sécurité incendie et d'accessibilité adaptées aux petits équipements publics. Le projet assumera l'ensemble des obligations réglementaires ERP : déclaration auprès des services municipaux, conformité aux normes d'accessibilité PMR, affichage sécurité, registre de sécurité. Le dimensionnement à 50 personnes en courant (soit 1 personne pour 2 m<sup>2</sup> environ sur la surface publique) garantit une ambiance conviviale et non saturée, cohérente avec le positionnement "lieu de vie" plutôt que "salle d'attente".

### Apport en nature de la Commune :

Le marché locatif commercial à Biscarrosse s'établit autour de **228 EUR/m<sup>2</sup>/an** en 2025-2026 (observatoire des loyers commerciaux, Landes), soit une valeur de marché de **~22 000 EUR annuels** pour un local de 100 m<sup>2</sup> en centre-ville. La mise à disposition d'un local municipal par la Commune constitue un apport en nature de cet ordre, complémentaire au Budget Participatif et non comptabilisé dans l'enveloppe 40 000 EUR. Cet apport porte la contribution effective de la Commune à environ **62 000 EUR la première année**, soit un effet de levier significatif pour un projet d'inclusion sociale à fort impact territorial.

### 3.3 La structure

Le Café des Générations sera porté par une **association loi 1901** créée spécifiquement pour le projet. Cette forme juridique permet :

- Une gouvernance collegiale et transparente
- L'éligibilité aux subventions publiques et aux dispositifs d'aide
- L'implication directe des habitants dans la gestion
- Une fiscalité adaptée à l'activité non lucrative

L'initiative est portée par **OBYW.one SASU** (Jeffrey Thiroit), entreprise sociale qui assurera l'accompagnement technique, la mise en place de l'infrastructure numérique et le soutien à la gouvernance associative durant la phase de lancement.

## 4. Programme d'activités

### 4.1 Ateliers numériques

Des ateliers hebdomadaires, gratuits ou à participation symbolique, adaptés à tous les niveaux :

Atelier	Public	Frequence	Durée
Premiers pas sur tablette/smartphone	Seniors debutants	Hebdomadaire	1h30
Gerer ses mails et ses photos	Tous niveaux	Bimensuel	1h30
Démarches en ligne (impôts, CAF, CPAM)	Tous publics	Hebdomadaire	2h
Sécurité numérique : éviter les arnaques	Seniors, familles	Mensuel	2h
Réseaux sociaux : comprendre et maîtriser	Aines, parents	Mensuel	1h30
Creer un document, un CV, une lettre	Demandeurs d'emploi, seniors	Bimensuel	2h

### 4.2 Permanence anti-arnaques numériques

Une **permanence hebdomadaire** dédiée à la prévention et à la réponse aux tentatives d'arnaque en ligne :

- Vérification de mails ou SMS suspects
- Aide en cas de phishing ou de fraude
- Conseils pratiques pour sécuriser ses comptes
- Partenariat envisagé avec la Gendarmerie nationale et les associations de consommateurs

### 4.3 Repair café numérique

Un **atelier mensuel** de réparation et de remise en état d'appareils numériques :

- Diagnostic de pannes simples (smartphone, tablette, ordinateur)
- Nettoyage logiciel, mise à jour, suppression de virus
- Conseils pour prolonger la durée de vie des équipements
- Sensibilisation à l'impact environnemental du numérique

### 4.4 Coworking social

Mise à disposition de l'espace et de la connexion internet pour les travailleurs indépendants et télétravailleurs de la commune, les associations locales ayant besoin d'un lieu de réunion, et les porteurs de projets en recherche d'un cadre de travail collaboratif.

### 4.5 Accompagnement aux démarches administratives

Un **accompagnement individuel** pour les personnes en difficulté avec la dématérialisation : déclaration d'impôts en ligne, inscription CAF, CPAM, Pole emploi, renouvellement de carte d'identité / passeport, création de compte France Connect. Cet accompagnement est assuré par l'animateur et les ambassadeurs seniors formés.

### 4.6 Ateliers parents/enfants

Des **ateliers mensuels** conçus pour les familles : initiation au code et à la robotique, gestion du temps d'écran et contrôle parental, création numérique, utilisation responsable des réseaux sociaux. Ces ateliers renforcent la dimension intergénérationnelle en réunissant enfants, parents et grands-parents autour de projets communs.

## 5. Programme ambassadeurs numériques seniors

---

### 5.1 Principe

Le programme **Ambassadeurs Numériques Seniors** est au cœur de la philosophie du projet. Il repose sur une conviction simple : **les seniors sont les mieux placés pour accompagner d'autres seniors**. La proximité d'âge, de vécu et de préoccupations crée une relation de confiance que les dispositifs institutionnels peinent à reproduire.

## 5.2 Formation

Le projet propose **deux parcours de formation adaptés au niveau initial des ambassadeurs**, qui suivent les memes 6 modules mais à un rythme different :

**Track A -- Inities (32h sur 8 semaines)** -- pour les seniors déjà à l'aise avec les bases numériques : possèdent un smartphone, ont une adresse email, naviguent sur Internet. Rythme : 2 seances de 2h par semaine.

**Track B -- Debutants (64h sur 16 semaines)** -- pour les seniors demarrant de zero. Contenu identique, rythme double, avec plus de repetition et de pratique accompagnée.

### Les 6 modules :

Module	Contenu	Track A	Track B
1. Bases numériques	Systemes, navigation, fichiers, messagerie, apps	8h (sem 1-2)	16h (sem 1-4)
2. Sécurité et vigilance	Arnaques, phishing, mots de passe, donnees personnelles	4h (sem 3)	8h (sem 5-6)
3. Démarches en ligne	FranceConnect, impots, Ameli, CAF, ANTS -- avec pratique sur vraies declarations	4h (sem 4)	8h (sem 7-8)
4. Communication et lien social	WhatsApp, visio, réseaux sociaux, photos famille	4h (sem 5)	8h (sem 9-10)
5. Tablette et smartphone	Prise en main, parametrage, applications utiles	4h (sem 6)	8h (sem 11-12)
6. Dépannage et posture d'accompagnant	Diagnostic, faire AVEC, gestion du stress, mises en situation	8h (sem 7-8)	16h (sem 13-16)
<b>Total formation initiale</b>		<b>32h</b>	<b>64h</b>

**Phase pratique supervisee (20h, post-formation, commun aux deux tracks)** : apres la formation initiale, chaque ambassadeur effectue 4 semaines d'apprentissage sur cas reels encadres par l'animateur. Il accompagne 2 à 3 vrais adhérents sur leurs démarches (impots en ligne, CAF, Ameli) et co-anime 2 permanences avant de devenir autonome.

**Formation continue (2h par mois, 24h par an)** : chaque ambassadeur actif participe à une seance mensuelle de 2h couvrant nouvelles arnaques, mises à jour des plateformes

de service public, retours d'expérience entre pairs. Garantit le maintien des compétences dans la durée.

**Taille des cohortes : maximum 5 ambassadeurs par batch de formation**, conformément aux bonnes pratiques pédagogiques pour l'apprentissage numérique des seniors. Au-delà, la qualité de l'accompagnement individuel chute significativement.

### 5.3 Role

Une fois formés, les ambassadeurs :

- Assurent des **permanences d'accueil** (2 à 4 heures par semaine, sur la base du volontariat)
- **Accompagnent individuellement** les visiteurs dans leurs démarches
- **Co-animent** certains ateliers aux côtés de l'animateur permanent
- **Repèrent et orientent** les personnes en grande difficulté numérique

### 5.4 Reconnaissance

Le bénévolat des ambassadeurs est valorisé par :

- Un **certificat de compétences** délivré à l'issue de la formation
- Une **carte ambassadeur** donnant accès gratuit au café et aux activités
- Une **mention dans les communications** du Café des Générations
- Un **événement annuel** de remerciement (repas, remise de diplômes)
- La possibilité de faire valoir cette expérience dans une démarche de **Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)**

## 5.5 Objectifs

Année	Ambassadeurs formes (cumul)	Ambassadeurs actifs
1	15	8
2	35	18
3	50	30

**Rythme de formation** : les ambassadeurs sont formes par **batches de 5 maximum** pour garantir la qualité pédagogique. Année 1 : 3 batches sequentiels (2 Track A + 1 Track B). Année 2 : 4 batches (3 Track A + 1 Track B). Année 3 : 3 batches (2 Track A + 1 Track B).

**Taux de retention vise** : 53 % en année 1 (8 actifs sur 15 formes), 51 % en année 2 (18 sur 35), 60 % en année 3 (30 sur 50). Cette trajectoire conservatrice reflète la realite du bénévolat senior (sante, mobilite, disponibilité, parcours de vie) et depasse déjà les moyennes observees sur programmes similaires.

## 6. Fonctionnement associatif

### 6.1 Adhésion

L'adhésion à l'association est **volontaire et peu couteuse**, afin de ne constituer un frein pour personne :

Type	Tarif annuel
Adhésion individuelle	10 euros
Adhésion famille	15 euros
Adhésion solidaire (tarif reduit)	5 euros
Adhésion de soutien	30 euros ou plus

L'adhésion donne acces à l'ensemble des activités, au café à prix coutant et au pret de materiel.

### 6.2 Gestion de la fréquentation

- **Inscription préalable** pour les ateliers (en ligne ou sur place)
- **Acces libre** pour le café, la bibliothèque et les postes informatiques (dans la limite des places)

- **Suivi statistique** de la fréquentation (anonymisée) pour adapter l'offre
- **Amplitude horaire large** : ouverture du mardi au samedi, 9h-18h, avec des soirées thématiques ponctuelles

### 6.3 Cercle d'entraide

Le Café des Générations fonctionne comme un **cercle d'entraide technologique** : chaque visiteur peut à la fois recevoir de l'aide et en donner. Les compétences de chacun sont valorisées, quel que soit l'âge. Un tableau des coups de main permet de mettre en relation les demandes et les offres d'aide. Des binômes intergénérationnels sont encouragés.

## 7. Impact social attendu

---

**Note sur les indicateurs Année 1.** Le projet adopte une approche prudente des indicateurs première année. L'année 1 est majoritairement consacré à l'installation du lieu (M1-M5), à la formation initiale des ambassadeurs (M4-M11), et au lancement des premières permanences supervisées (M12). L'objectif Y1 de 40 personnes accompagnées correspond à la capacité réelle d'un trimestre opérationnel avec 8 ambassadeurs actifs en fin d'année. **Cet objectif est volontairement sous-estimé** : en cas de montée en charge plus rapide (ambassadeurs expérimentés disponibles localement, subventions complémentaires obtenues plus tôt), le dépassement sera présenté comme un bilan positif dans le rapport M12 à la Mairie.

## 7.1 Indicateurs quantitatifs

Indicateur	Année 1	Année 2	Année 3
Nombre d'adhérents	120	250 (+130)	400 (+150)
Visites mensuelles	200	600 (x3)	1 200 (x2)
Ateliers organisés / an	40	100 (+60)	160 (+60)
Ambassadeurs seniors formés ( <i>cumul</i> )	15	35 (+20)	50 (+15)
Ambassadeurs seniors actifs	8	18 (+10)	30 (+12)
Personnes accompagnées ( <i>cumul</i> )	40	150 (+110)	350 (+200)
Appareils réparés (repair café)	25	100 (+75)	150 (+50)

## 7.2 Indicateurs qualitatifs

- **Reduction de l'isolement social** : création de liens réguliers entre habitants de tous âgés
- **Gain d'autonomie numérique** : les bénéficiaires réalisent seuls les démarches qu'ils delegaient auparavant
- **Renforcement de la confiance** : les seniors formes comme ambassadeurs gagnent en estime de soi et en sentiment d'utilite
- **Lien intergénérationnel** : des relations durables se nouent entre jeunes et aînés, au-delà du cadre des ateliers
- **Prévention** : reduction des arnaques et des incidents numériques grace à la sensibilisation

## 7.3 Evaluation

Un **bilan annuel** sera produit et présente à la Mairie, incluant les statistiques de fréquentation et d'activité, des témoignages d'adhérents et d'ambassadeurs, une enquête de satisfaction auprès des usagers, et les perspectives pour l'année suivante.

## 8. Budget prévisionnel détaillé

### 8.1 Budget d'investissement et de fonctionnement -- Année 1

Poste	Detail	Montant
<b>Aménagement du local</b>		<b>12 000 euros</b>
Peinture et rafraichissement	Remise en etat des murs, sol, éclairage	3 000 euros
Mobilier recupere et d'occasion	Tables, chaises, bar, étagères (ressourceries, dons, Emmaus)	4 000 euros
Comptoir et coin café	Aménagement du bar en matériaux recycles	2 000 euros
Signalétique et decoration	Identite visuelle du lieu, affichage	1 500 euros
Petit aménagement technique	Prises electriques, cablage réseau de base	1 500 euros
<b>Équipement numérique</b>		<b>10 000 euros</b>
Ordinateurs reconditiones (4 à 6 postes)	Postes fixes reconditiones (filierre locale ou Back Market Pro)	4 000 euros
Video-projecteur + écran	Espace projection et ateliers	1 500 euros
Imprimante multifonction	Impression, scan, copie	500 euros
Reseau et connexion	Fibre, routeur Wi-Fi, cablage	2 000 euros
Materiel divers	Souris, claviers, cables, rallonges, casques	1 000 euros
Kit repair café	Outils de base pour diagnostic et réparation	1 000 euros
<b>Intervenant / animateur</b>		<b>8 000 euros</b>

Poste	Detail	Montant
Vacations animateur (Jeoffrey Thiot via OBYW.one)	Intervention 2 à 3 jours/semaine, honoraires	7 000 euros
Charges et frais de mission	Deplacements, administratif	1 000 euros
<b>Intervenants experts</b>		<b>4 000 euros</b>
Honoraires	Specialistes invites (sécurité, code, droit du numérique)	3 000 euros
Transport local	Deplacements des intervenants (proximite privilegiee)	1 000 euros
<b>Communication</b>		<b>3 000 euros</b>
Création identite visuelle	Logo, charte graphique	1 000 euros
Supports imprimes	Flyers, affiches, cartes de visite	1 000 euros
Site internet simple	Page vitrine + hebergement 1 an	500 euros
Événement de lancement	Inauguration, relations presse locale	500 euros
<b>Fonctionnement</b>		<b>2 000 euros</b>
Assurances	Responsabilite civile, local, materiel	1 200 euros
Fournitures courantes	Papier, encre, produits d'entretien	800 euros
<b>Stock café et collations</b>		<b>1 000 euros</b>
Approvisionnement initial	Café, the, jus, biscuits, gobelets	600 euros
Petit équipement	Machine à café, bouilloire, vaisselle (récupération privilegiee)	400 euros

Poste	Detail	Montant
<b>TOTAL ANNEE 1</b>		<b>40 000 euros</b>

**Note :** L'approche lean est deliberee. Le mobilier de récupération et les ordinateurs reconditionnes reduisent les couts tout en s'inscrivant dans une démarche d'économie circulaire coherente avec les valeurs du projet. L'animation est assuree en vacation (pas de CDI en année 1), ce qui maîtrise la masse salariale tout en garantissant une presence régulière et qualifiée.

## 9. Plan de financement pluriannuel (3 ans)

---

### 9.1 Recettes

Source de financement	Année 1	Année 2	Année 3
Budget Participatif Biscarrosse 2026	40 000 euros	--	--
Subventions complémentaires	--	20 000 euros	15 000 euros
Adhésions	1 000 euros	2 500 euros	4 000 euros
Ventes café et collations	2 000 euros	6 000 euros	10 000 euros
Participation ateliers	1 500 euros	5 000 euros	8 000 euros
Coworking social	500 euros	3 000 euros	5 000 euros
Location espace	500 euros	2 500 euros	4 000 euros
Partenariats privées	1 000 euros	3 000 euros	4 000 euros
<b>TOTAL RECETTES</b>	<b>46 500 euros</b>	<b>42 000 euros</b>	<b>50 000 euros</b>

## 9.2 Dépenses

Poste de dépenses	Année 1	Année 2	Année 3
Aménagement du local	12 000 euros	2 000 euros	1 000 euros
Équipement numérique	10 000 euros	3 000 euros	3 000 euros
Intervenant / animateur (vacations OBYW.one)	8 000 euros	--	--
Animateur permanent (CDI)	--	28 000 euros	29 000 euros
Intervenants experts	4 000 euros	4 000 euros	5 000 euros
Communication	3 000 euros	1 500 euros	1 500 euros
Fonctionnement	2 000 euros	3 000 euros	4 000 euros
Stock café et collations	1 000 euros	3 000 euros	5 000 euros
Formation ambassadeurs	--	1 500 euros	2 000 euros
Renouvellement matériel	--	2 000 euros	2 000 euros
Provision imprévis	2 000 euros	1 500 euros	1 500 euros
<b>TOTAL DEPENSES</b>	<b>42 000 euros</b>	<b>49 500 euros</b>	<b>54 000 euros</b>

## 9.3 Resultat prévisionnel

	Année 1	Année 2	Année 3
Recettes	46 500 euros	42 000 euros	50 000 euros
Depenses	42 000 euros	49 500 euros	54 000 euros
<b>Resultat</b>	<b>+4 500 euros</b>	<b>-7 500 euros</b>	<b>-4 000 euros</b>
<b>Tresorerie cumulee</b>	<b>+4 500 euros</b>	<b>-3 000 euros</b>	<b>-7 000 euros</b>

**Lecture** : L'année 1 degage un leger excedent grace au Budget Participatif. Les années 2 et 3 présentent un deficit prévisionnel modere, qui sera couvert par la mobilisation active de subventions complémentaires (Region Nouvelle-Aquitaine, Departement des Landes, ANCT) et par la montee en puissance de l'autofinancement. L'objectif est d'atteindre l'equilibre en année 3 et la viabilite autonome en année 4.

## 10. Modele économique

### 10.1 Principe : amorçage Budget Participatif + financement mixte progressif

Le modele repose sur le **Budget Participatif 2026** (40 000 euros) comme levier d'amorçage permettant de créer le lieu et de lancer les activités en année 1 avec un budget maîtrise. A partir de l'année 2, un financement mixte prend le relais : **subventions complémentaires** (Region, Departement, dispositifs nationaux) + **autofinancement croissant** lie à l'activite du lieu.

## 10.2 Evolution de la structure de financement

	Année 1	Année 2	Année 3
Part Budget Participatif	86 %	--	--
Part subventions complémentaires	--	48 %	30 %
Part autofinancement	12 %	45 %	62 %
Part partenariats privées	2 %	7 %	8 %

**Objectif** : atteindre plus de 60 % d'autofinancement en année 3, condition préalable au recrutement en CDI perenne.

## 10.3 Leviers d'autofinancement

- **Café et collations** : marge sur les consommations vendues à prix modere
- **Adhésions** : revenus recurrents et prévisibles
- **Participations aux ateliers** : contribution symbolique (2 à 5 euros par seance)
- **Coworking social** : forfaits journee ou mois pour les travailleurs independants
- **Location de l'espace** : mise à disposition de la salle de projection pour associations et entreprises locales

## 10.4 Subventions complémentaires visees (années 2 et 3)

- **Region Nouvelle-Aquitaine** : appels à projets tiers-lieux, inclusion numérique
- **Departement des Landes** : politique d'action sociale et d'aménagement du territoire
- **CAF des Landes** : soutien aux projets familiaux et parentalite
- **ANCT** (Agence Nationale de la Cohesion des Territoires) : programme France Numérique Ensemble
- **Fondations** : Fondation de France, Fondation Orange, Fondation Free
- **Europe** : fonds LEADER pour les territoires ruraux

## 10.5 Trajectoire vers l'autonomie

Jalon	Condition	Echeance
Lancement	Budget Participatif obtenu (40 000 euros)	Année 1
Première subvention complémentaire	Dossier Region ou Departement depose et accepte	Année 2, S1
Recrutement CDI animateur	Autofinancement > 40 % + subvention confirmee	Année 2, S2
Equilibre budgetaire	Autofinancement > 60 %	Année 3
Autonomie financiere	Autofinancement > 75 %, subventions en complement	Année 4 (objectif)

## 11. Calendrier de mise en oeuvre

### Phase 1 -- Préparation (Mois 1 à 3)

Action	Echeance
Validation du projet par la Mairie	Mois 1
Création de l'association loi 1901	Mois 1
Identification et mise à disposition du local	Mois 1-2
Mise en place de la convention de prestation OBYW.one	Mois 2-3
Depot des demandes de subventions complémentaires	Mois 2-3
Conception de l'identite visuelle et du site internet	Mois 2-3

## Phase 2 -- Aménagement (Mois 3 à 5)

Action	Echeance
Travaux d'aménagement et mise aux normes	Mois 3-4
Installation du mobilier et de l'équipement	Mois 4-5
Mise en place du réseau informatique et des postes	Mois 5
Approvisionnement café et fournitures	Mois 5
Test et ajustement de l'espace	Mois 5

## Phase 3 -- Ouverture (Mois 6)

Action	Echeance
Campagne de communication locale	Mois 5-6
Événement d'inauguration	Mois 6
Ouverture au public	Mois 6
Lancement des premiers ateliers	Mois 6
Debut du recrutement des ambassadeurs	Mois 6

## Phase 4 -- Montee en charge (Mois 7 à 12)

Action	Echeance
Formation de la première promotion d'ambassadeurs	Mois 7-8
Diversification des ateliers selon les retours	Mois 7-12
Lancement du repair café	Mois 8
Mise en place du coworking social	Mois 9
Premier bilan à 6 mois d'activite	Mois 12
Presentation du bilan à la Mairie	Mois 12

## 12. Equipe et gouvernance

---

### 12.1 Phase 1 (Année 1) -- Intervenant-animateur en vacation

<b>Intitule</b>	Intervenant-animateur numérique
<b>Intervenant</b>	Jeffrey Thiroit, via OBYW.one SASU
<b>Modalite</b>	Vacations / prestations de service (2 à 3 jours par semaine)
<b>Budget annuel</b>	8 000 euros (honoraires + frais de mission)
<b>Rattachement</b>	Convention de prestation avec l'association

---

#### Compétences de l'intervenant :

- Entrepreneur numérique, fondateur d'OBYW.one (entreprise sociale)
- Developpeur et ingenieur logiciel de formation
- Pedagogie tech : vulgarisation, accompagnement de publics non techniques
- Connaissance du tissu local (resident de Biscarrosse)
- Sensibilité à l'inclusion sociale et au lien intergénérationnel (*mission ingénieur logiciel @HelloAsso*)

#### Missions en année 1 :

- Accueillir le public et assurer l'ouverture du lieu
- Concevoir, planifier et animer les ateliers numériques
- Accompagner individuellement les usagers dans leurs démarches
- Lancer le programme ambassadeurs (recrutement, formation initiale)
- Coordonner les intervenants extérieurs
- Assurer le suivi administratif et statistique de l'activité
- Maintenir le parc informatique en état de fonctionnement
- Gerer le stock et les approvisionnements du café

**Charge spécifique Y1 :** en année 1, l'intervenant-animateur est concentre majoritairement sur la formation initiale des 15 premiers ambassadeurs (3 batches sequentiels Track A et Track B) et l'encadrement de leur phase pratique supervisee. Les autres activités (ateliers publics, permanences) demarrent à capacite reduite M6-M11 avant montee en puissance M12+ une fois les premiers ambassadeurs autonomes.

## 12.2 Phase 2 (Années 2-3) -- Recrutement d'un animateur permanent

<b>Intitule</b>	Animateur-médiateur numérique
<b>Contrat</b>	CDI temps plein (35h)
<b>Rémunération prévue</b>	21 500 euros brut annuel + charges (~28 000 euros cout total)
<b>Financement</b>	Autofinancement + subventions complémentaires
<b>Echeance de recrutement</b>	Année 2, second semestre (sous reserve de financement confirme)

**Condition de declenchement :** le recrutement CDI est conditionne à l'obtention d'au moins une subvention complémentaire et à un autofinancement superieur à 40 %.

## 12.3 Bureau de l'association

<b>Fonction</b>	<b>Role</b>
Président(e)	Representation legale, animation du conseil d'administration
Trésorier(e)	Gestion financiere, suivi budgetaire, comptes annuels
Secrétaire	Vie associative, comptes-rendus, adhésions
Référent Mairie	Lien avec les services municipaux

## 12.4 Partenaires envisages

<b>Partenaire</b>	<b>Apport</b>
<b>Mairie de Biscarrosse</b>	Subvention, mise à disposition du local, relais de communication
<b>CCAS de Biscarrosse</b>	Orientation des publics fragiles, co-animation
<b>Mediatheque municipale</b>	Prets de documents, co-organisation d'événements
<b>Gendarmerie nationale</b>	Interventions sur la sécurité numérique
<b>France Services</b>	Complementarite sur l'accompagnement administratif
<b>Associations locales</b>	Benevolat, co-animation, diffusion
<b>Lycees et college</b>	Projets intergénérationnels, service civique
<b>OBYW.one SASU</b>	Accompagnement technique, infrastructure numérique

## 13. Annexes

---

Les documents suivants sont disponibles en complément du présent dossier et seront fournis sur demande :

1. **Statuts de l'association** -- Projet de statuts de l'association Café des Générations (document séparé)
2. **Fiche de poste complète** -- animateur-médiateur numérique : missions détaillées, grille de compétences, conditions d'exercice (document séparé)
3. **Plan d'aménagement** -- Schéma d'implantation du mobilier et des espaces, plan de circulation, conformité accessibilité (document séparé)
4. **Programme détaillé des ateliers** -- Fiches pédagogiques, objectifs par séance, calendrier prévisionnel des 6 premiers mois
5. **Programme ambassadeurs** -- Support de formation complet, grille d'évaluation, charte de l'ambassadeur
6. **Lettres d'intention** -- Courriers de partenaires pressentis confirmant leur intérêt pour le projet

---

*Document élaboré par OBYW.one SASU -- Jeffrey Thiot*

*Pour toute question : [contact@obyw.one](mailto:contact@obyw.one)*

*Biscarrosse, avril 2026*

# Plan d'Aménagement

*Café des Générations — Espace Numérique Solidaire*

---

## 1. Vue d'ensemble

---

**Surface totale estimée : ~100 m<sup>2</sup>**

**Enveloppe d'aménagement (Année 1) : 12 000 EUR**

Le local est aménagé pour concilier convivialité (café, échanges informels) et fonctionnalité (ateliers, postes informatiques, projection). L'agencement favorise la circulation naturelle entre les zones, permettant aux visiteurs de passer d'un café à un atelier sans rupture d'ambiance.

L'ensemble du lieu est accessible aux personnes à mobilité réduite (PMR).

**Approche lean et éco-responsable.** Le budget d'aménagement est volontairement maîtrisé grâce à une démarche systématique : mobilier de récupération et d'occasion (ressourceries, Emmaüs, dons d'entreprises locales, Le Bon Coin), travaux participatifs assurés par les bénévoles fondateurs, partenariats avec des chantiers d'insertion locaux.

**L'équipement numérique** (ordinateurs reconditionnés, vidéoprojecteur, imprimante, réseau) est budgété séparément dans le poste "Équipement numérique" du dossier (10 000 EUR) et n'apparaît pas dans le présent plan.

## 2. Decoupage des zones

---

### Vue synthetique

Zone	Surface estimee	Capacite
Accueil & Bar	15 m2	4-6 personnes au comptoir
Espace Café (tables rondes)	25 m2	16-20 personnes assises
Coin Bibliothèque	8 m2	3-4 personnes
Postes Informatiques	20 m2	6-8 postes
Espace Projection	22 m2	20 places assises
Bureau Animateur	8 m2	2 personnes
Sanitaires & rangement	2 m2	--
<b>Total</b>	<b>~100 m2</b>	

### 3. Description détaillée par zone

#### 3.1 Accueil & Bar (15 m2)

*Premier point de contact. On y entre, on est accueilli, on prend un café. C'est le sas entre la rue et le lieu de vie.*

##### Disposition :

- Comptoir en L (~3m x 1,2m), fabrique à partir de palettes ou plateaux de récupération
- Espace derriere le bar pour la préparation des boissons
- Vitrine/tableau d'affichage pour le programme de la semaine
- Casier à prospectus et flyers partenaires

Element	Origine	Budget
Comptoir bar (palettes, plateaux recuperes, finition main d'oeuvre bénévole)	Recup + bricolage solidaire	700 EUR
Tabourets de bar (occasion)	Le Bon Coin / Emmaues	200 EUR
Machine à café semi-professionnelle (occasion)	Le Bon Coin	600 EUR
Bouilloire électrique	Neuf basique	30 EUR
Mini-refrigerateur (occasion)	Don entreprise / Emmaues	200 EUR
Caisse simplifiée (tablette + appli libre)	Mutualise poste info	0 EUR
Tableau d'affichage mural	Recup + peinture ardoise	50 EUR
Vaisselle, couverts, plateaux	Emmaues / dons	220 EUR
Decoration, plantes, signalétique	Recup + dons	100 EUR
Petite reserve seche (étagère)	Recup	0 EUR
Équipement hygiene (lavabo plonge, bac)	Occasion	400 EUR

Element	Origine	Budget
Sous-total Accueil & Bar		2 500 EUR

### 3.2 Espace Café -- Tables rondes (25 m2)

*Coeur social du lieu. On s'y installe pour discuter, pour un atelier en petit groupe, pour lire le journal ou aider un voisin avec son téléphone.*

#### Disposition :

- 4 tables rondes (diametre 100 cm) avec 4-5 chaises chacune
- Espacement suffisant pour la circulation PMR (minimum 90 cm entre les tables)
- Eclairage chaleureux (suspensions au-dessus de chaque table, récupération)
- Prises electriques accessibles à chaque table

Element	Origine	Budget
Tables rondes bois (occasion)	Emmaues / Le Bon Coin	400 EUR
Chaises confortables (lot de 20, occasion)	Emmaues / dons	600 EUR
Suspensions lumineuses (recup + ampoules LED neuves)	Recup + neuf basique	200 EUR
Multiprises encastrées	Neuf basique	150 EUR
Plantes vertes / decoration	Don + boutures	50 EUR
Tapis / textiles d'ambiance (occasion)	Emmaues	100 EUR
Petits travaux d'aménagement (peinture, finitions)	Bénévoles	100 EUR
Linge de service (torchons, nappes)	Don	100 EUR
Coussins / textiles confort	Couture solidaire	100 EUR
<b>Sous-total Espace Café</b>		<b>1 800 EUR</b>

### 3.3 Coin Bibliothèque (8 m2)

*Espace calme avec des ressources consultables sur place. Guides pratiques du numérique, revues, livres sur la technologie accessible.*

#### Disposition :

- Étagères murales (hauteur max 160 cm pour l'accessibilité)
- 2 fauteuils confortables avec petite table d'appoint
- Eclairage d'ambiance (lampe de lecture)

Element	Origine	Budget
Étagères murales (recup + bois brut)	Recup + petit achat bois	200 EUR
Fauteuils confortables (occasion)	Emmaues	200 EUR
Tables d'appoint (occasion)	Le Bon Coin	50 EUR
Lampes de lecture (recup + LED)	Recup + neuf	50 EUR
Fonds documentaire initial (guides, revues, livres dons)	Don + petit achat ciblage	200 EUR
<b>Sous-total Bibliothèque</b>		<b>700 EUR</b>

### 3.4 Postes Informatiques -- Mobilier (20 m2)

Espace dédié à l'usage du numérique. Postes en libre-service ou accompagnés, pour les démarches, l'apprentissage, la navigation.

#### Disposition :

- 2 rangées de 3-4 postes le long du mur, face à la paroi
- Espacement de 80 cm minimum entre chaque poste
- 1 poste adapté PMR (hauteur ajustable)
- Séparation visuelle légère avec l'espace café (claustra bois ajouré récupéré)
- Éclairage direct par poste (éviter les reflets écran)

Element	Origine	Budget
Bureaux individuels (occasion, marché pro de bureau)	Marché d'occasion mobilier pro	1 200 EUR
Chaises de bureau ergonomiques (occasion)	Marché d'occasion	600 EUR
Claustra bois ajouré (recup + bricolage)	Recup	100 EUR
Goulotte passe-cables murale	Neuf basique	80 EUR
Lampes de bureau LED	Neuf basique	120 EUR
Adaptation PMR du poste accessible (rehausseur, support clavier)	Neuf cible	100 EUR
<b>Sous-total mobilier postes informatiques</b>		<b>2 200 EUR</b>

**Important :** les 8 ordinateurs reconditionnés, l'imprimante multifonction, le switch réseau, la borne Wi-Fi et le câblage Ethernet sont budgétés dans le poste "Équipement numérique" du dossier (10 000 EUR) et n'apparaissent pas ici.

### 3.5 Espace Projection -- Mobilier (22 m2)

Salle polyvalente pour les ateliers collectifs, les conférences, les projections, les formations ambassadeurs. Modulable : les chaises sont empilables pour libérer l'espace.

#### Disposition :

- 20 chaises disposées en arc de cercle face à l'écran
- Écran de projection mural ou rideau-toile fixe
- Petit pupitre ou table pour l'intervenant
- Rideau occultant sur les fenêtres (si présentes)

Element	Origine	Budget
Chaises empilables confortables (occasion, lot)	Marche d'occasion / déchetterie pro	800 EUR
Écran de projection mural simple	Neuf basique	100 EUR
Pupitre / table intervenant (occasion)	Emmaues	80 EUR
Rideau occultant (occasion + couture solidaire)	Recup + bénévolat	120 EUR
Paperboard + marqueurs	Neuf basique	50 EUR
Petit aménagement acoustique (panneaux feutre recup)	Recup	100 EUR
Tapis / revêtement de sol pour zone projection (occasion)	Recup	150 EUR
Eclairage modulable (recup + LED)	Recup + neuf	100 EUR
<b>Sous-total Espace Projection mobilier</b>		<b>1 500 EUR</b>

**Important** : le **videoprojecteur**, le **système audio (enceintes + ampli)** et le **micro sans fil** sont budgetés dans le poste "Équipement numérique" du dossier et n'apparaissent pas ici.

### 3.6 Bureau Animateur (8 m2)

*Espace de travail pour l'animateur. Gestion administrative, entretiens individuels, coordination des bénévoles et ambassadeurs. Ferme par une porte (confidentialité).*

#### Disposition :

- Bureau simple (sans retour)
- 2 chaises visiteur pour les entretiens
- Étagère de rangement
- Tableau blanc mural pour la planification

Element	Origine	Budget
Bureau (occasion)	Marche d'occasion mobilier pro	200 EUR
Fauteuil de bureau (occasion)	Marche d'occasion	150 EUR
Chaises visiteur (occasion)	Emmaues	100 EUR
Étagère/armoire de rangement (occasion)	Le Bon Coin	200 EUR
Tableau blanc mural (occasion ou neuf basique)	Petit achat	80 EUR
Corbeille, fournitures de bureau	Achat groupe	70 EUR
<b>Sous-total Bureau</b>		<b>800 EUR</b>

### 3.7 Sanitaires PMR & rangement (2 m2)

*Sanitaire accessible PMR. Si les sanitaires sont déjà présents et conformes dans le local mis à disposition, le budget est réaffecté aux travaux généraux.*

Element	Origine	Budget
Mise aux normes PMR (barre d'appui, signalétique)	Achat cible + pose bénévolat	400 EUR
Petit rangement menager	Recup	100 EUR
<b>Sous-total Sanitaires</b>		<b>500 EUR</b>

## 4. Travaux generaux

Poste	Budget
Peinture (rouleaux, bacs, murs) -- pose par bénévoles	600 EUR
Petite électricité (prises, multiprises, mise en sécurité)	600 EUR
Signalisation interieure (panneaux DIY, vinyles)	200 EUR
Nettoyage, materiel d'entretien initial, produits	200 EUR
Imprevus et ajustements	400 EUR
<b>Sous-total Travaux generaux</b>	<b>2 000 EUR</b>

**Travaux participatifs** : la peinture, l'aménagement léger et les finitions décoratives sont réalisées par une équipe de bénévoles fondateurs sur deux week-ends d'aménagement, événements de communication à part entière ouverts aux futurs adhérents.

## 5. Accessibilité PMR

---

Le Café des Générations respecte les normes d'accessibilité ERP (Établissement Recevant du Public) :

### Accès au local

- Entrée de plain-pied ou rampe d'accès (pente max 5%)
- Porte d'entrée largeur minimum 90 cm
- Seuil de porte arase ou chanfreine

### Circulation intérieure

- Largeur de passage minimum 90 cm entre tous les meubles
- Espace de rotation 150 cm dans chaque zone principale
- Absence d'obstacles au sol (cables, tapis non fixes)

### Postes informatiques

- 1 poste minimum à hauteur ajustable (70-90 cm)
- Espace de dégagement sous le bureau pour fauteuil roulant

### Espace Projection

- Emplacement réservé en bout de rangée pour fauteuil roulant
- Accès direct sans marche

### Sanitaires

- Barre d'appui, espace de transfert latéral
- Porte coulissante ou ouvrant vers l'extérieur (largeur 90 cm)

### Signalisation

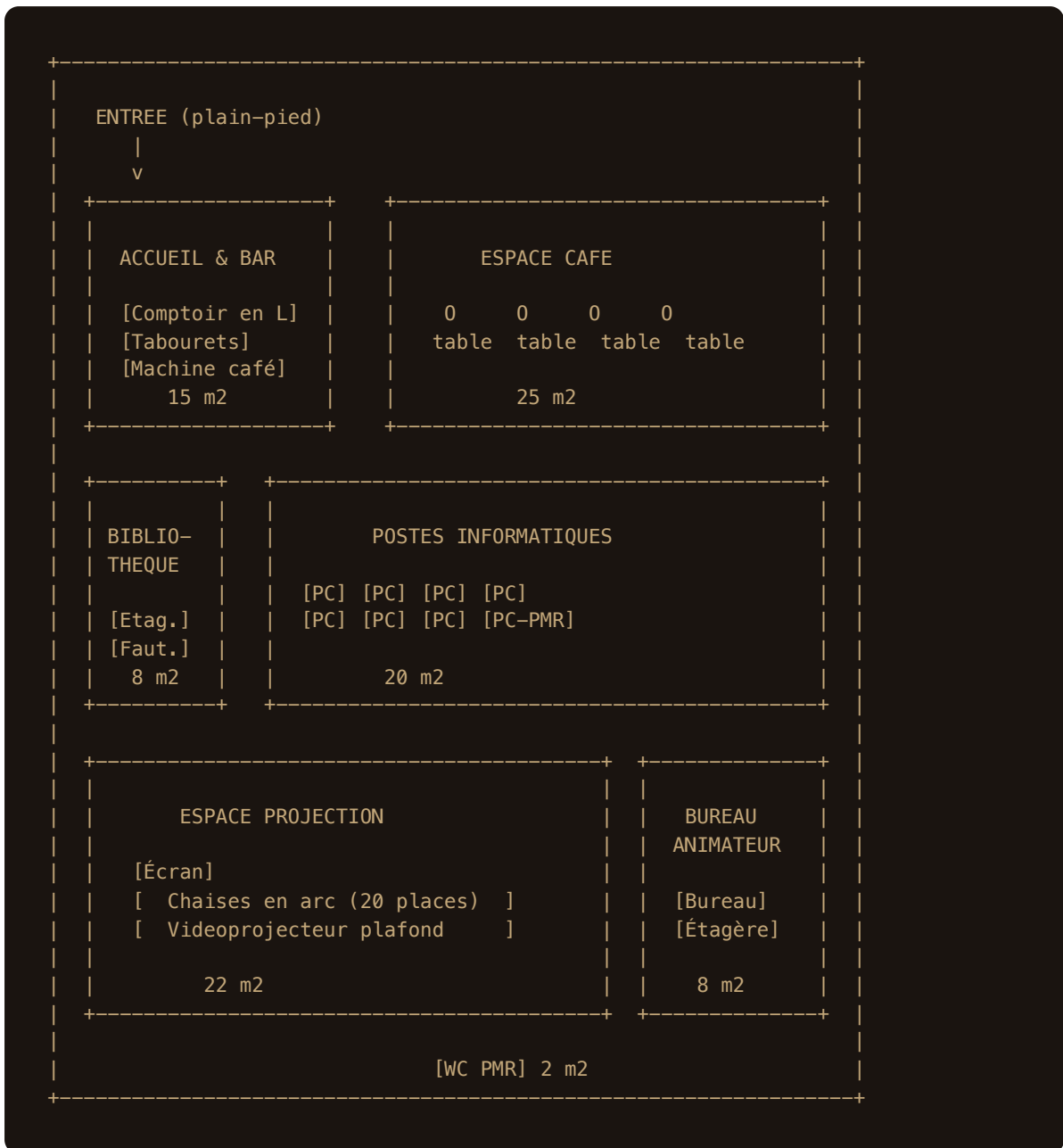
- Panneaux en gros caractères et contraste élevé
- Pictogrammes universels pour chaque zone

## 6. Budget aménagement consolidé

Zone	Montant
Accueil & Bar	2 500 EUR
Espace Café (tables rondes)	1 800 EUR
Coin Bibliothèque	700 EUR
Postes Informatiques (mobilier)	2 200 EUR
Espace Projection (mobilier)	1 500 EUR
Bureau animateur	800 EUR
Sanitaires & Rangement	500 EUR
Travaux généraux	2 000 EUR
<b>Total aménagement</b>	<b>12 000 EUR</b>

**Coherence avec le dossier mairie :** ce montant correspond exactement au poste "Aménagement du local" du budget prévisionnel Année 1 (40 000 EUR Budget Participatif Biscarrosse 2026). L'**équipement numérique** (8 ordinateurs reconditionnés, imprimante multifonction, vidéoprojecteur, système audio, micro, switch et borne Wi-Fi, câblage) est budgété séparément à 10 000 EUR dans le dossier et n'apparaît pas dans le présent plan d'aménagement. Cette séparation comptable garantit la lisibilité des postes pour la commission Budget Participatif.

## 7. Plan schematique



### Logique de circulation

1. Le visiteur entre et est accueilli au **bar** (boisson, orientation)
2. Il s'installe dans l'**espace café** pour un échange informel ou un atelier en petit groupe
3. S'il a besoin d'un ordinateur, il se dirige vers les **postes informatiques** (adjacents)
4. La **bibliothèque** est un espace tampon calme entre le café et les postes
5. L'**espace projection** est au fond, isolable pour les conférences (rideau ou claustra)
6. Le **bureau animateur** est accessible mais fermé, pour la confidentialité des entretiens

Le flux naturel va de l'accueil vers le fond, avec une zone sociale (café) au centre et les zones fonctionnelles en périphérie.

# Programme Ambassadeurs Seniors

Café des Générations -- Espace Numérique Solidaire

## 1. Objectif du programme

Former **50 seniors** sur 3 ans pour qu'ils deviennent des **pairs-aidants numériques** capables d'accompagner d'autres seniors dans leurs usages quotidiens du numérique.

L'ambassadeur n'est pas un technicien. C'est un voisin, un ami, une personne de confiance qui à appris et qui transmet avec patience et bienveillance.

### Objectifs chiffres

Indicateur	Année 1	Année 2	Année 3
Ambassadeurs formes (cumul)	15	35	50
Ambassadeurs actifs	8	18	30
Permanences tenues par mois	8	16	24
Seniors accompagnes (cumul)	40	150	350

## 2. Profil recherche

### Prerequis

- Avoir 55 ans ou plus
- Etre adhérent du Café des Générations
- Disposer d'au moins **4 heures par semaine** à consacrer au programme
- Aucune compétence numérique préalable requise (la formation couvre tout)

### Qualites attendues

- **Patience** : savoir expliquer sans s'agacer
- **Ecoute** : comprendre les blocages avant de proposer des solutions

- **Bienveillance** : ne jamais juger le niveau de l'autre
- **Regularite** : s'engager sur la durée (minimum 6 mois après la formation)
- **Envie de transmettre** : le moteur principal

### 3. Parcours de formation : deux tracks, 6 modules

---

Le programme propose **deux parcours adaptés au niveau de départ des ambassadeurs** :

- **Track A -- Inities (32h sur 8 semaines)** : pour les seniors déjà à l'aise avec les bases numériques (smartphone, email, navigation Internet). Rythme : 2 séances de 2h par semaine.
- **Track B -- Débutants (64h sur 16 semaines)** : pour les seniors demarrant de zéro. Contenu identique, rythme double, plus de répétition.

Les 6 modules sont identiques, seul le rythme change. Chaque séance est limitée à **2 heures maximum** pour préserver l'attention et la rétention des apprenants seniors.

**Taille des cohortes : maximum 5 ambassadeurs par batch**, conformément aux bonnes pratiques pédagogiques pour l'apprentissage numérique des seniors.

#### **Module 1 -- Les bases du numérique (Track A : sem 1-2, 8h / Track B : sem 1-4, 16h)**

**Objectif : maîtriser les fondamentaux pour être autonome.**

- Allumer, éteindre, naviguer dans un système (Windows, macOS, tablette)
- Le bureau, les fichiers, les dossiers
- Naviguer sur Internet : navigateur, barre d'adresse, moteur de recherche
- Créer et gérer une adresse email
- Télécharger et installer une application

**Exercice pratique** : créer une adresse mail et envoyer un message avec pièce jointe.

## Module 2 -- Sécurité numérique (Track A : sem 3, 4h / Track B : sem 5-6, 8h)

**Objectif : se protéger et protéger les autres.**

- Les mots de passe : création, gestion, gestionnaire de mots de passe
- Reconnaître un mail de phishing / une arnaque téléphonique
- Les faux sites : vérifier une URL, le cadenas HTTPS
- Les arnaques courantes ciblant les seniors (faux support technique, faux colis, usurpation CPF)
- Que faire en cas de doute : réflexes à adopter, numéros utiles
- Protection des données personnelles : ce qu'on partage, ce qu'on garde

**Exercice pratique :** analyser 5 emails et déterminer lesquels sont des arnaques.

## Module 3 -- Démarches administratives en ligne (Track A : sem 4, 4h / Track B : sem 7-8, 8h)

**Objectif : accompagner les seniors sur les plateformes de service public.**

- **FranceConnect** : création de compte, connexion
- **Impots.gouv.fr** : consulter son avis, déclarer en ligne
- **Ameli.fr** : attestation de droits, suivi de remboursements
- **CAF.fr** : déclaration trimestrielle, simulation d'aides
- **ANTS** : carte d'identité, passeport, permis de conduire
- **La Poste / Doctolib** : services du quotidien

**Exercice pratique :** parcours guide sur un compte de démonstration FranceConnect.

**Pratique obligatoire :** exercice sur compte de démonstration en séance, **suivi d'un cas réel accompagne d'un adhérent pendant la phase pratique supervisée** (semaines post-formation). Chaque ambassadeur accompagne au moins **1 déclaration d'impôts réelle** avant d'animer seul.

## Module 4 -- Communication et lien social (Track A : sem 5, 4h / Track B : sem 9-10, 8h)

**Objectif : utiliser le numérique pour rester connecté à ses proches.**

- **WhatsApp / Signal** : envoi de messages, photos, notes vocales
- **Appels vidéo** : FaceTime, WhatsApp Video, Zoom (voir ses petits-enfants)
- **Réseaux sociaux** : Facebook (groupes locaux, événements), YouTube
- **Email avance** : répondre, transférer, gérer les contacts
- Partager des photos avec la famille

**Exercice pratique** : passer un appel vidéo avec un autre participant de la formation.

## Module 5 -- Tablette et smartphone (Track A : sem 6, 4h / Track B : sem 11-12, 8h)

**Objectif : prendre en main les appareils les plus courants chez les seniors.**

- **Prise en main** : écran tactile, gestes de base (tap, swipe, pinch)
- **Paramétrage** : Wi-Fi, taille du texte, sonnerie, mode Ne pas déranger
- **Applications utiles** : météo, actualités, GPS/plans, calculatrice, lampe
- **App Store / Play Store** : chercher, installer, mettre à jour, désinstaller
- **Gestion du stockage** : photos, téléchargements, nettoyage
- **Accessibilité** : zoom, lecture vocale, mode simplifié

**Exercice pratique** : configurer un smartphone avec 5 applications essentielles.

## Module 6 -- Dépannage et posture d'accompagnant (Track A : sem 7-8, 8h / Track B : sem 13-16, 16h)

**Objectif : savoir résoudre les problèmes courants et adopter la bonne posture.**

- **Problèmes fréquents** : "ça ne marche plus", écran noir, plus d'Internet, imprimante bloquée
- **Méthode de diagnostic** : observer, questionner, tester, escalader
- **Les limites du rôle** : quand orienter vers un professionnel
- **Posture d'accompagnant** :
  - Faire AVEC et non A LA PLACE
  - Laisser la personne manipuler elle-même
  - Reformuler sans jargon technique
  - Valoriser chaque progrès
- **Gestion du stress** : quand l'accompagné est frustré ou découragé
- **Mise en situation** : jeux de rôle ambassadeur / senior aide

**Exercice pratique** : simulation d'une permanence (30 min par binôme, évaluée par les formateurs).

### Phase pratique supervisée (20h, commun Track A & B)

Après la formation initiale, chaque ambassadeur effectue **4 semaines d'apprentissage sur cas réels** encadrés par l'animateur. Pendant cette phase :

- Accompagnement de 2 à 3 vrais adhérents sur leurs démarches (impôts en ligne, CAF, Ameli)
- Co-animation de 2 permanences aux côtés de l'animateur
- Debrief de chaque cas avec l'animateur
- Évaluation pratique avant de devenir autonome

Total : 20 heures par ambassadeur, réparties sur 4 semaines à raison de 5h par semaine (en créneaux de 1-2h, jamais en bloc).

### **Formation continue (2h par mois, 24h par an)**

Une fois ambassadeur actif, chaque membre du programme participe à une **seance mensuelle collective de 2 heures** couvrant :

- Les nouvelles arnaques identifiées dans le mois
- Les mises à jour des plateformes de service public (interface Ameli, flow FranceConnect, etc.)
- Les retours d'expérience entre pairs
- Les nouvelles thématiques d'ateliers

Cette formation continue est cruciale pour maintenir la compétence et l'engagement dans la durée. Total : 24 heures par an par ambassadeur actif.

## **4. Role de l'ambassadeur**

---

### **Missions principales**

#### **Permanences d'accueil (2h minimum par semaine)**

- Accueillir les seniors qui viennent avec une question ou un problème
- Diagnostiquer le besoin
- Accompagner la résolution en direct
- Orienter vers l'animateur permanent si le sujet dépasse ses compétences

#### **Binome intergénérationnel**

- Chaque ambassadeur est associé à un **jeune bénévole** (16-30 ans)
- Le binome assure ensemble les permanences et les ateliers
- Le jeune apporte la fluidité technique, le senior apporte la relation de confiance
- Rotation des binomes tous les trimestres pour diversifier les échanges

#### **Mentorat entre ambassadeurs**

- Les ambassadeurs expérimentés (6+ mois) parrainent les nouveaux
- Réunion mensuelle des ambassadeurs pour partager les retours d'expérience
- Cahier de bord partagé : problèmes rencontrés, solutions trouvées, suggestions

## Ce que l'ambassadeur NE fait PAS

- Il ne repare pas le matériel (orientation vers le Repair Café)
- Il ne fait pas les démarches à la place de la personne
- Il ne donne pas de conseils financiers ou juridiques
- Il ne communique pas de mots de passe personnels

## 5. Organisation des permanences

---

### Planning type hebdomadaire

Jour	Creneau	Type	Animateur
Lundi	10h-12h	Permanence libre	1 ambassadeur + 1 jeune
Mardi	14h-16h	Atelier thematique	Animateur permanent
Mercredi	10h-12h	Permanence libre	1 ambassadeur + 1 jeune
Judi	14h-16h	Démarches administratives	1 ambassadeur + animateur
Vendredi	10h-12h	Permanence libre	1 ambassadeur + 1 jeune
Samedi	10h-12h	Atelier intergénérationnel	2 ambassadeurs + bénévoles

### Suivi d'activite

- Chaque permanence est tracee : nombre de personnes accueillies, sujets traites, durée
- Bilan mensuel compile par l'animateur permanent
- Indicateurs transmis à la mairie chaque trimestre

## 6. Reconnaissance et valorisation

---

### Attestation officielle

- Remise d'une **attestation de compétences** signee par l'association et la mairie
- Mention du nombre d'heures de formation suivies (32h Track A / 64h Track B) et des modules valides
- Document valorisable dans un parcours associatif ou professionnel

## Événement annuel

- **Ceremonie des Ambassadeurs** : soirée de celebration en fin d'année
- Remise des attestations aux nouvelles promotions
- Temoignages des seniors accompagnes
- Invitation des élus, partenaires et familles
- Couverture presse locale

## Visibilite

- **Badge "Ambassadeur"** porte pendant les permanences
- **Profil sur le site web** du Café des Générations (avec accord)
- **Mention dans les communications** de l'association et de la mairie
- **Invitation aux événements municipaux** lies au numérique ou au lien social
- **Lettre de recommandation** sur demande pour toute démarche personnelle

## Avantages pratiques

- Adhésion gratuite au Café des Générations
- Acces prioritaire aux conferences et événements
- Formation continue gratuite (mises à jour annuelles)

## 7. Planning de déploiement

---

Les ambassadeurs sont formes par **batches de 5 maximum, sequentiels** en année 1 (un seul animateur en vacation), plus souples en années 2-3 (animateur CDI).

### Année 1 -- Lancement (3 batches sequentiels, 15 ambassadeurs total)

Batch	Mois	Durée	Track	Effectif
<b>A1</b>	M4-M5	8 semaines	A -- Inities	5
<b>A2</b>	M6-M7	8 semaines	A -- Inities	5
<b>B1</b>	M8-M11	16 semaines	B -- Debutants	5
Phase pratique	M12	4 semaines	commun (15 pers)	20h/pers

En fin d'année 1 : **8 ambassadeurs actifs** sur 15 formes (retention ~53 %).

## Année 2 -- Consolidation (4 batches, 20 nouveaux ambassadeurs)

Batch	Track	Effectif
<b>A3</b>	A -- Initiales	5
<b>A4</b>	A -- Initiales	5
<b>A5</b>	A -- Initiales	5
<b>B2</b>	B -- Débutants	5

Cumul : 35 ambassadeurs formes, **18 actifs** (retention ~51 %). Formation continue mensuelle pour tous les actifs (2h/mois).

## Année 3 -- Croisière (3 batches, 15 nouveaux ambassadeurs)

Batch	Track	Effectif
<b>A6</b>	A -- Initiales	5
<b>A7</b>	A -- Initiales	5
<b>B3</b>	B -- Débutants	5

Cumul : 50 ambassadeurs formes, **30 actifs** (retention ~60 %). Les ambassadeurs expérimentés P1-P2 deviennent formateurs de pairs, en relais de l'animateur.

## 8. Indicateurs de suivi

Indicateur	Frequence	Cible
Nombre d'ambassadeurs actifs	Mensuel	30 à M36
Taux de retention des ambassadeurs	Trimestriel	> 50 % (cible 60 % en Y3)
Nombre de permanences tenues	Mensuel	24/mois à M36
Seniors accompagnes (unique)	Mensuel	350 cumul à M36
Satisfaction des seniors accompagnes	Semestriel	> 4/5
Satisfaction des ambassadeurs	Semestriel	> 4/5
Taux de resolution en permanence (sans escalade)	Mensuel	> 70%
Taille moyenne des batches de formation	Mensuel	5 pers max
Taux de completion de la formation initiale	Trimestriel	> 80 %
Retention des ambassadeurs à 3 mois post-formation	Trimestriel	> 50 % (cible 60 % en Y3)

## 9. Partenaires de formation

---

Partenaire	Role
France Services	Contenu sur les démarches administratives
Gendarmerie / Police	Intervention sécurité et arnaques
CCAS de Biscarrosse	Identification et orientation des seniors
Associations locales (clubs seniors, MJC)	Recrutement, diffusion
Intervenants experts	Modules specialises (sécurité, tablettes)
Animateur permanent	Coordination, suivi, accompagnement continu