



**PRÉFET
DES ALPES-
DE-HAUTE-
PROVENCE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Feuille de route France Numérique Ensemble Alpes-de-Haute-Provence



Document projet 2024-2027
Une stratégie collective pour favoriser l'inclusion
numérique du département

Sommaire

I) Introduction

II) Note méthodologique : le déroulement de la concertation

III) Synthèse de l'état des lieux départemental

IV) Les grands enjeux et axes identifiés

- **Axe 1 [Axe chapeau]** : Permettre et assurer l'accès au numérique pour tous
- **Axe 2** : Faciliter la montée en compétences des professionnels
- **Axe 3** : Développer les apprentissages au numérique avec les parents et les enfants
- **Axe 4** : Accentuer l'offre de service auprès des seniors
- **Axe 5** : Permettre l'accès aux droits aux publics les plus fragiles
- **Axe 6** : Identifier les filières de réparation et de reconditionnement de matériel informatique du département

V) Conclusion & Perspectives

VI) Annexes

1. Introduction / Contexte

Si les Français n'ont jamais été aussi nombreux à utiliser les services numériques et à bénéficier des opportunités qu'ils permettent, il reste que 31.5% des 18 ans et plus résidant en France métropolitaine sont plus ou moins éloignés du numérique, faute d'en maîtriser les compétences élémentaires. C'est dans ce contexte, 5 ans après le lancement de la première stratégie nationale pour un numérique inclusif et à l'issue d'une vaste concertation partenariale menée dans le cadre du Conseil National de la Refondation que l'État, les collectivités territoriales et les acteurs de la société civile ont souhaité réaffirmer leur engagement en faveur de l'inclusion numérique du plus grand nombre au travers d'une feuille de route nationale déclinée par département. Cette feuille de route constitue sa déclinaison dans le département des Alpes-de-Haute-Provence.

Le département est doté d'un tissu d'acteurs de l'inclusion numérique bien identifié. 15 France Services, 1 bus itinérant et 5 antennes de la Poste sont présentes sur le territoire et permettent de rapprocher les citoyens des services publics et d'y trouver un accompagnement numérique. Ce réseau est complété par les acteurs associatifs, du travail social, des bibliothèques, des médiathèques. Depuis le plan gouvernemental France Relance et dans le cadre de la stratégie nationale pour un numérique inclusif, 8 conseillers numériques ont également rejoint le département. Ils se déplacent dans 30 lieux différents pour accompagner les compétences numériques de chacun.

Le travail effectué dans le cadre de France Numérique Ensemble a l'ambition d'aller plus loin dans les stratégies mises en place jusqu'à présent en complétant et renforçant le maillage existant et en définissant des actions structurantes autour de 6 axes jugés prioritaires. Pour cela, j'ai réuni, accompagné par l'expertise de l'association Hub du Sud qui œuvre sur tout le territoire de PACA, une gouvernance constituée autour de groupes de travail qui se sont réunis tout au long de l'année 2024. Le présent document est le fruit de ces travaux.

La feuille de route départementale reflète l'investissement des acteurs, leur engagement, leur volonté et leur motivation mais aussi leurs inquiétudes sur les manques constatés. En effet, les membres de la gouvernance ont mis en évidence le besoin crucial d'animer et de réunir le réseau des acteurs de l'inclusion numérique pour monter en compétences, d'échanger, de professionnaliser les acteurs de terrain et d'aller au plus près des citoyens avec une attention particulière portée aux seniors et aux plus vulnérables. L'importance de définir des actions autour de la parentalité numérique mais aussi de travailler à la recherche de moyens financiers pour maintenir les services existants a également été soulignée.

France Numérique Ensemble dans les Alpes-de-Haute-Provence est un travail de collaboration inédit qui a mobilisé les acteurs publics et privés les plus motivés. L'enjeu est maintenant de faire vivre cette feuille de route qui a vocation à être complétée et enrichie par de nouvelles fiches actions, notamment pour les axes concernant les seniors, les publics les plus fragiles et l'émergence d'une filière de réparation et de reconditionnement des matériels. Elle est donc un document appelé à évoluer tout au long de sa durée de vie qui s'étend jusqu'en 2027.

2. Méthodologie

Plusieurs réunions se sont déroulées depuis le lancement de la dynamique départementale en mai 2024. Cette stratégie a été coordonnée par un groupe projet réunissant la préfecture de département et le Hub du Sud.

Plusieurs temps de concertation et de questionnements ont été organisés entre juin et octobre 2024 :

- Une réunion d'information et d'échanges présidée par monsieur Marc Chappuis, préfet des Alpes de Haute-Provence et monsieur Dominique Ceaux, sous-préfet de Castellane a eu lieu le 24 juin 2024. Chaque structure présente a fait un état des lieux de leurs actions et constats.
- Un questionnaire a été envoyé aux membres de la gouvernance afin d'initier l'état des lieux du territoire.
- Lors de la deuxième réunion, qui s'est tenue le 5 septembre 2024, l'état des lieux du département, présenté par le Hub du Sud, a été soumis à l'assemblée. Par la suite, les premières grandes lignes de la feuille de route ont été discutées collectivement, mettant en lumière les premiers axes et actions à envisager.
- Afin de préparer au mieux la rencontre suivante, des échanges et réflexions à distance sur les différents axes et actions ont été proposés à toute la gouvernance.
- Le 24 octobre, le comité de pilotage a été une nouvelle fois réuni afin de valider l'état des lieux ainsi que les axes et actions envisagées pour le département.

C'est sur la base de ces échanges et des constats territoriaux que 6 axes ont été retenus. Au total, ce sont plus de 30 personnes qui auront pris part à ces échanges, représentant 5 EPCI, 1 collectivité, 2 opérateurs de service public, 4 associations, 1 organisme privé.

La feuille de route sera présentée et amendée en décembre **2024** par l'ensemble de la gouvernance ainsi que le Préfet et Sous-Préfet et donnera lieu d'ici à la fin de l'année à une charte destinée à mobiliser plus largement les acteurs au travers un travail d'**animation départementale** piloté par le Hub du Sud.

3. Synthèse de l'état des lieux départemental

La Préfecture des Alpes-de-Haute-Provence pilote la démarche France numérique ensemble (FNE), accompagnée par le Hud du Sud. Cette dynamique s'appuie également sur la participation d'acteurs publics et privés.

Le présent état des lieux est le résultat d'un travail coordonné par le Hub du Sud et de la participation des membres de la gouvernance FNE.

L'approche méthodologique a consisté à compiler les données existantes relatives à **l'illectronisme et à l'exposition aux risques numériques** dans un premier temps. Cette démarche a permis de croiser les informations issues des cartographies de **l'Indice de Fragilité Numérique (IFN)**, de **l'inclusion numérique** et du **Portail Portrea**, fournissant ainsi une vision intégrée et détaillée des enjeux et des dispositifs sur place. Dans un deuxième temps, nous avons collecté les informations auprès des acteurs qui font l'inclusion numérique du département.

Avant de présenter les différents outils il nous paraît important de rappeler la différence entre un **aidant numérique, un médiateur numérique et un conseiller numérique**. Un aidant numérique est un professionnel qui ponctuellement dans le cadre de l'application de son métier va accompagner ou faire à la place du public une démarche numérique. Un médiateur / conseiller numérique dont le métier est d'accompagner les usagers vers l'autonomie numérique, ils peuvent faire des démarches à la place mais leur cœur de métier reste de permettre à chacun d'accéder à l'autonomie numérique. Ici dans le cadre de ce groupe de travail, nous regroupons les aidants, conseillers et médiateurs numériques sous le nom d'accompagnant numérique.



Quelques chiffres départementaux

Répartition de la population des 9 EPCI du département et le pourcentage sur la population totale :

Une population de **166 077 habitants** : (certaines EPCI étant présentes sur plusieurs départements, la totalité des habitants des EPCI ne correspond pas à la population totale du département).

- CA Durance-Lubéron-Verdon Agglomération : 62 417 hab
- CA Provence-Alpes-Agglomération : 47 371 hab
- CC Alpes-Provence-Verdon - Sources de lumière : 11 440 hab
- CC Sisteronnais-Büech : 25 146 hab
- CC Haute-Provence-Pays de Banon : 9 807 hab
- CC Jabron-Lure-Vançon-Durance : 5 234 hab
- CC Pays d'Apt-Luberon : 29 132 hab
- CC Pays de Forcalquier et Montagne de Lure : 9 915 hab
- CC Vallée de l'Ubaye - Serre-Ponçon : 7 714 hab

79 lieux

disposant de services d'inclusion numérique essentiels pour offrir un accompagnement aux personnes en difficulté avec les outils numériques.

42 personnes

habilités et formées via le programme Aidants Connect. Ce dispositif permet à des aidants professionnels, via des mandats sécurisés en ligne, de faire des démarches administratives à la place d'un usager. Ces aidants jouent un rôle important auprès des personnes qui ont besoin d'une assistance pour utiliser les services en ligne.



Depuis le printemps 2024, les formations d'habilitation à Aidants Connect ont repris avec différents moyens de financement :

- Pour les **conseillers numériques** : dans les modules de formation continue
- Les **salariés de structure de l'ESS** : via l'OPCO Uniformation (accord ANCT - Uniformation)
- Pour les **agents de collectivités** : via l'enveloppe de formation FNE bientôt mise en place.

LOCALISATION AIDANTS EN ATTENTE DE FORMATION

Demandes validées ces 6 derniers mois au 21/05/2024 Région +

	Région	Demandes validées ces 6 de...	Aidants en attente de formati...	Conseillers numériq...	Total des aidants en attente	+
1	Provence-Alp...	Alpes-de-Haute-Provence	1		1	
2	Provence-Alp...	Alpes-Maritimes	45	3	48	
3	Provence-Alp...	Bouches-du-Rhône	74	16	90	
4	Provence-Alp...	Hautes-Alpes	1		1	
5	Provence-Alp...	Var	60	1	61	
6	Provence-Alp...	Vaucluse	22	3	25	
7						

14

conseillers numériques
validés par l'ANCT

8

en poste

30

lieux d'intervention

Leur travail consiste principalement à **aider les publics à se familiariser avec les outils numériques**, tels que les ordinateurs, les tablettes et les smartphones, ainsi qu'à les accompagner dans leurs démarches administratives en ligne. Ces différents accompagnements s'effectuent à la fois **en individuel et en collectif**, avec comme objectif principal de les rendre le plus autonome possible.

19

France Services

1

itinérant
(prochainement)

Démarches administratives liées à l'emploi, la santé, la retraite... Ces structures permettent aux usagers d'accéder à un bouquet de services au sein d'un même lieu. L'objectif est de **rapprocher les services publics au plus près des citoyens**, en particulier dans les zones rurales et les quartiers prioritaires.



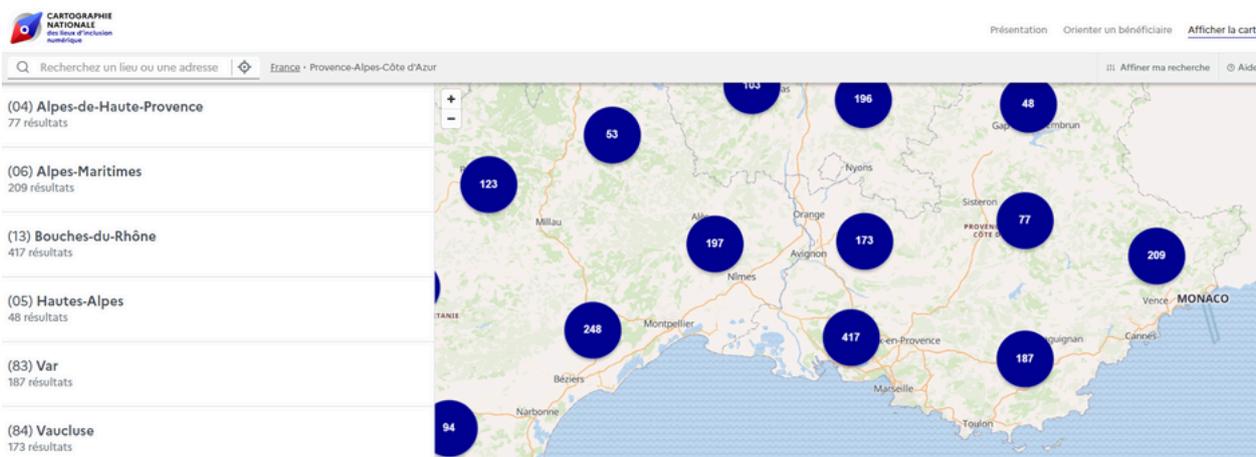
État des lieux des cartographies

Plusieurs cartographies des lieux d'inclusion numérique existent, notamment celles de Société Numérique, Portrea, la MedNum et l'ANCT. Cependant, les données répertoriées sur ces plateformes ne permettent pas toujours d'identifier les informations les plus récentes sur lesquelles les acteurs peuvent se baser.

La cartographie nationale Société Numérique (ANCT)

Accessible sur le site de l'Agence nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT), cette cartographie recense **tous les lieux d'inclusion numérique** financés par divers dispositifs, parmi lesquels : **Aidants Connect, les Conseillers Numériques et les France Services**. Elle utilise les données issues de ces programmes, offrant ainsi une vue exhaustive et nécessite des mises à jour régulières.

Les acteurs non référencés sont encouragés à **compléter le formulaire DORA**, qui s'appuie sur un schéma de données ouvertes spécifique à l'inclusion numérique. Cette plateforme recense tous les services d'inclusion numérique et permet aux professionnels de l'accompagnement de mieux **orienter leurs publics**.



Le Hub du Sud est mandaté par la Préfecture de Région (SGAR) pour effectuer un **recensement et une mise à jour des données de l'inclusion numérique sur la Région Sud** (Provence-Alpes-Côte d'Azur). Ce recensement permettra :

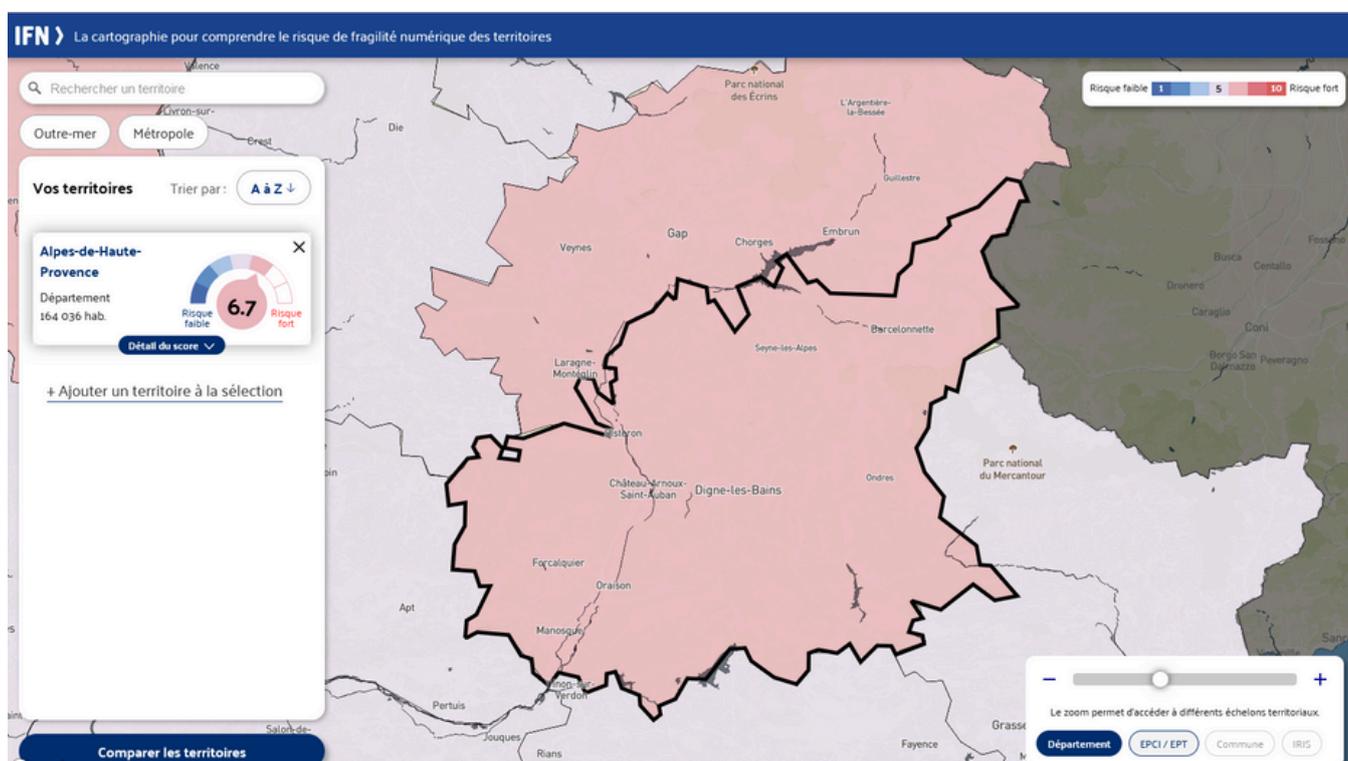
- une **mise à jour** des informations des services et des offres d'inclusion numérique de la région
- une **meilleure qualification des acteurs** pour les professionnels et les usagers.
- une **meilleure qualification de l'offre de services d'accompagnement** dans les lieux, pour permettre à chacun d'être accompagné en fonction des spécificités de ses besoins.
- de **visibiliser les acteurs** pour permettre aux différents financeurs de mieux déployer leurs politiques.

L'Indice de fragilité numérique (IFN)

Développé par la MedNum*, cet outil d'analyse et de cartographie permet d'identifier les **zones à risque accru de fragilité numérique**. Mis à jour régulièrement grâce aux retours des utilisateurs et aux expérimentations locales, il s'appuie sur divers indicateurs tels que le :

- Le taux de pauvreté,
- Le nombre de personnes âgées,
- La distance avec les services publics ainsi que les freins à la mobilité,
- Le taux de chômage,
- La part des étrangers et des bénéficiaires de prestations sociales.

L'IFN vise à révéler la probabilité qu'une population d'un territoire donné soit en **situation d'exclusion numérique**. Cette carte de l'IFN accessible sur le site, permet d'analyser ces risques et de piloter des actions adaptées aux besoins locaux. Elle s'inscrit dans une démarche de **co-construction** : elle est alimentée régulièrement par les nombreux retours des utilisateurs et par les expérimentations locales afin de rester au plus proche des besoins opérationnels du terrain.



Sur cette carte, **plus une zone est rouge**, plus la probabilité d'exclusion numérique est élevée, avec un indice variant de 1 à 10. Par exemple, dans les Alpes-de-Haute-Provence, l'indice est de **6.7 en moyenne**, avec des variations selon les localités :

- CA Durance-Lubéron-Verdon Agglomération : 6.3
- CA Provence-Alpes-Agglomération : 6.7
- CC Alpes-Provence-Verdon - Sources de lumière : 7.7
- CC Sisteronnais-Büech : 7.5
- CC Haute-Provence-Pays de Banon : 6.6
- CC Jabron-Lure-Vançon-Durance : 5.9
- CC Pays d'Apt-Luberon : 6.2
- CC Pays de Forcalquier et Montagne de Lure : 7.2
- CC Vallée de l'Ubaye - Serre-Ponçon : 7.0

Le taux d'illectronisme

La notion d'illectronisme fait référence à la situation d'une personne n'ayant pas utilisé Internet dans l'année ou déclarant une incapacité dans les quatre domaines de compétences numériques :

- Recherche d'information,
- Communication,
- Résolution de problème,
- Utilisation de logiciels



Quelques chiffres de l'INSEE sur le taux d'illectronisme par EPCI (Etablissements Publics de Coopération Intercommunale)

CA Durance-Lubéron-Verdon
17 %

CA Provence-Alpes
18 %

CC Alpes-Provence Verdon
- Sources de lumière
22%

CC Sisteronnais-Büech
20 %

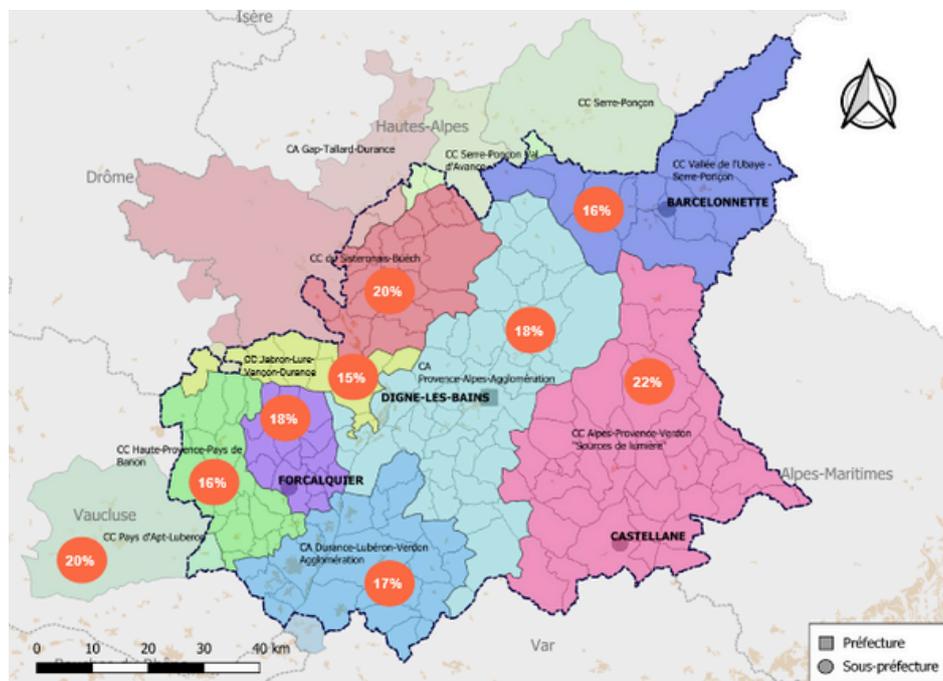
CC Haute-Provence-Pays de
Banon
16%

CC Jabron-Lure-Vançon-Durance
15 %

CC Pays d'Apt-Luberon
20 %

CC Pays de Forcalquier et
Montagne de Lure
18 %

CC Vallée de l'Ubaye - Serre
Ponçon
17 %



Données INSEE Etudé Flash parue le 29 mars 2023 sur la région Sud PACA

Le taux d'illectronisme

Les profils les plus exposés à un risque d'exclusion numérique comprennent principalement plusieurs groupes de personnes. Tout d'abord, les **personnes âgées** sont particulièrement vulnérables en raison de leur manque d'autonomie numérique, ce qui les rend moins aptes à gérer des démarches en ligne.

Les **publics en situation d'illettrisme** font également face à des difficultés significatives, car la barrière de la langue constitue un obstacle à l'accès et à l'utilisation des services en ligne. De plus, les **personnes désocialisées ou en voie de désocialisation** se retrouvent confrontées à l'administration numérique car elles manquent de repères sociaux nécessaires pour naviguer dans ces environnements numériques.

Enfin, les **usagers en situation de handicap** rencontrent fréquemment des obstacles supplémentaires dans l'utilisation des outils numériques, que ce soit en raison de limitations physiques, sensorielles ou cognitives, ce qui complique leur accès à l'information et aux services en ligne.

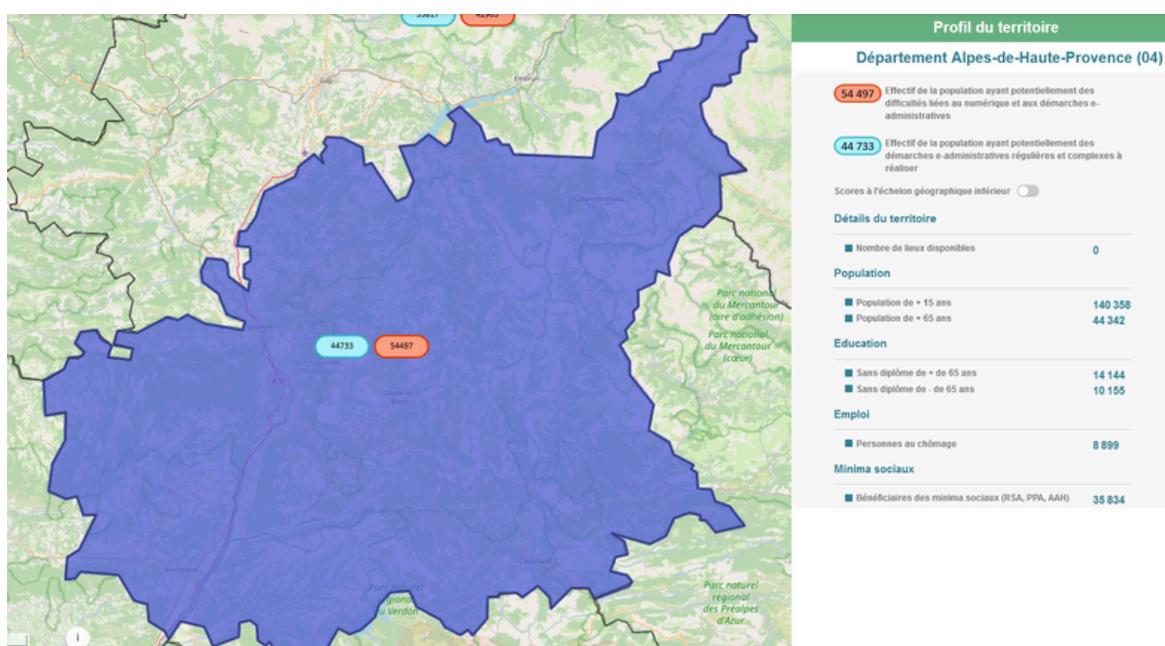


Portrea

Le Portrea s'appuie sur un **indicateur de vulnérabilité e-administrative**. Réalisé par LabAccès et le Hub Bretagne et porté par la Région Bretagne et l'Etat, il s'agit d'une démarche de quantification et de qualification des besoins et des offres sur un territoire qui s'appuie sur des données disponibles (INSEE et CAF). Ces données sont disponibles aux échelles régionales, départementales, des EPCI, communales et sur les quartiers des zones fortement habitées.

Cet outil offre l'avantage d'associer sur une même cartographie les **besoins** des habitants d'un territoire en matière d'accès à leurs droits numérisés (e-administration) et de préciser le nombre de personnes concernées par des **difficultés dans l'accès aux démarches dématérialisées**.

Voici un aperçu de l'outil :



Ainsi cet état des lieux a permis, en croisant les différents chiffres, d'identifier sur les 198 communes, **103** se situant au-delà de la moyenne départementale et représentant une population de **plus de 72 422 personnes**.

Parmi ces communes **63** d'entre elles sont des communes de moins de 250 habitants.

Ces données ont permises non seulement de cibler la mobilisation mais de confirmer les besoins et enjeux exprimés lors des groupes de travail.



Labels et actions

Les initiatives numériques dans les Alpes-de-Haute-Provence



Les **Promeneurs du net**, composés de professionnels de la jeunesse et de la parentalité, se consacrent à écouter, conseiller et orienter les jeunes sur leurs relations avec internet et les réseaux sociaux. Ils les soutiennent également dans leurs projets. Dans les Alpes-de-Haute-Provence, cette initiative est coordonnée par l'ADSEA. En mai 2024, on compte **12 Promeneurs du Net**.



Le **réseau Sud Labs** rassemble divers lieux et acteurs labellisés par la région, offrant des services numériques centrés sur l'innovation et l'accompagnement des usages numériques. Ces espaces variés, incluant des fablabs, living labs et espaces coworking, apportent leur expertise pour aider les citoyens, entreprises, associations et collectivités à chaque étape de leurs démarches numériques. Dans les Alpes-de-Haute-Provence, 10 **initiatives** bénéficient du soutien du label Sud Labs dont 8 communes. (liste des Sud Labs en annexe)



Les Relais Numériques, ce sont près de 500 structures de l'action sociale qui proposent de l'aide sur le numérique aux personnes en situation de précarité avec le soutien opérationnel de l'association Emmaüs Connect, partout en France. Les objectifs de ces Relais Numériques sont de multiplier les lieux d'inclusion numérique en France pour offrir un accompagnement solidaire à toute personne en situation de précarité, d'intégrer l'inclusion numérique au sein des structures de terrain pour garantir un accompagnement complet. Dans le département le CPH DIAIR Collia 04 accueille un relais numérique à Digne-les-Bains.



Le **dispositif Micro-Folies**, soutenu par l'État et supervisé par le Ministère de la Culture, vise à intégrer un Musée Numérique au sein d'équipements existants, avec la possibilité d'ajouter des modules complémentaires tels que des Fablabs ou des espaces de réalité virtuelle. Ces plateformes culturelles de proximité jouent un rôle essentiel dans l'Éducation artistique et culturelle. Il existe actuellement **1 Micro-Folie** itinérante portée par la CCAPV et **2** sont en projet à Digne-les-Bains et Banon.



L'**association Villes Internet** a pour mission de défendre les valeurs républicaines, de service public et de démocratie locale, dans une société où l'accès à Internet est devenu un droit humain fondamental reconnu par l'ONU. Dans le département, seule Digne-les-Bains a obtenu le label en 2024. Cependant **193 actions** en lien avec l'accès à internet ont été recensés sur le département.



Labels et actions

Les initiatives numériques dans les Alpes-de-Haute-Provence



Les 51 bibliothèques et les médiathèques du département possèdent des espaces d'accueil numérique. Ces espaces sont accompagnés ou pas d'un aidant numérique. Le réseau de médiathèque a sa version en ligne avec lamédiathèque04.fr avec une offre culturelle en ligne accessible 7/7 et 24/24.



Sur le département, il y a **5 enseignants ressources** dédiés au numérique pour accompagner des classes dans des projets numériques (pour le 1er degré). Ils peuvent intervenir dans les classes ou former les enseignants.

Pour les élèves MDPH : il y a du matériel informatique en itinérance dans toutes les communes des collèges et lycées. Le travail de l'enseignant(e) : évaluer le besoin des enfants et les accompagner jusqu'à la remise du matériel.

CANOPE : Médiateurs numériques qui interviennent auprès d'un public plus large (notamment les parents)

Retrouvez dans les initiatives remarquables le **Pack Rentrée**, pour, entre autre, accompagner les parents dans leurs usages des outils numériques.



Initiée par l'État en 2016, Pix est une structure à but non lucratif constituée en Groupement d'intérêt réunissant différents acteurs publics engagés dans les domaines de l'éducation et de la formation.

Leur mission : accompagner la transformation numérique de notre société et de notre économie en aidant des millions d'utilisateurs à cultiver leurs compétences numériques tout au long de leur vie.

Canopé est l'unique centre de certification actuellement dans les Alpes-de-Haute-Provence.



Ateliers Numériques Orange : Orange propose des ateliers numériques en distanciel ou en présentiel en boutique ou dans des structures partenaires.

Orange propose aussi un grand nombre d'ateliers sur son site. L'opérateur propose aussi des offres solidaires pour les bénéficiaires des minimas sociaux.

Préambule axes

Cet état des lieux a servi dans un premier temps à comprendre les enjeux et les actions déjà réalisés mais a surtout servi de base de travail lors des réflexions collectives de la gouvernance.

Afin de l'affiner un questionnaire a été proposé et 12 acteurs privés et publics ont répondu (cf annexe). L'état des lieux a permis de souligner les problématiques suivantes:

- un manque de maillage territorial des actions d'inclusion numérique;
- les seniors représentent la catégorie la plus touchée et la plus en demande d'accompagnement;
- de nombreuses "zones blanches" d'inclusion numérique sur le territoire;
- nécessité d'informer et de former au delà des professionnels de la médiation numérique afin de couvrir ces "zones blanches";
- besoin d'actions pour aller vers les jeunes et les parents.

Les groupes de travail ont permis aussi de mettre en alerte l'ensemble des acteurs sur les difficultés des professionnels. Sous la forme de témoignages, ils se sont exprimés pour mettre en avant la complexité des démarches administratives en ligne qui mène parfois aux non accès aux droits, à la formation, l'emploi... La dématérialisation de l'administration publique est motivée par une volonté de simplifier ces dernières, or, pour les acteurs de la gouvernance, c'est l'effet inverse qu'ils constatent auprès de leurs publics. Nous avons décidé d'inclure ces témoignages à la feuille de route pour rappeler et assurer les volontés des acteurs, et qui est aussi l'axe 1 "chapeau" de notre feuille de route : l'accès au numérique pour tous.

4. Les grands enjeux et axes de travail identifiés

Au terme des nombreux échanges avec les professionnels mobilisés pendant la concertation, **6 axes de travail ont été identifiés.**

Des **premières actions** ont également été identifiées et ventilées par axe pour donner corps, dès 2024, à cette nouvelle dynamique collective et traduire par l'exemple les ambitions ou les urgences des acteurs de terrain. Elles se dérouleront dès le début d'année 2025 suite à la remise de cette dernière auprès de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires.

Certaines **thématiques** restent néanmoins **transversales** à l'image de l'axe 1 qui est envisagé comme un axe chapeau et qui donne l'ambition de cette feuille de route : **le numérique pour tous.**

AXE 1

[Axe chapeau] Permettre et assurer l'accès au numérique pour tous

AXE 2

Faciliter la montée en compétences des professionnels

AXE 3

Développer les apprentissages au numérique avec les parents et les enfants

AXE 4

Accentuer l'offre de service auprès des seniors

AXE 5

Permettre l'accès aux droits aux publics les plus fragiles

AXE 6

Identifier les filières de réparation et de reconditionnement de matériel informatique du département

AXE 1

AXE CHAPEAU

Permettre et assurer l'accès au numérique pour tous

Cet axe est réfléchi comme un axe socle ou chapeau qui introduit toute notre feuille de route. Au-delà de l'ambition de cet axe, c'est l'ambition de toute la feuille de route France Numérique Ensemble du département des Alpes-de-Haute-Provence.

Voici les premières réflexions qui pourront devenir des premières actions :

- Besoin de mise à jour des données et de la cartographie nationale de l'ANCT :
 - Répondre aux besoins du territoire : l'itinérance est mal référencée
 - Les mises à jour ne sont pas suffisantes
 - Les outils cartographiques ne sont pas accessibles aux publics : elles sont trop complexes, pas accessibles et numériques. Besoin d'imprimer les cartes sur des supports de communication de collectivités pour informer les publics.
 - Pas de référentiel de compétences sur les types de postes pour comprendre les limites et les frontières de chacun.
- Besoin de coordonner les postes de conseillers numériques et des conseillers France Services pour avoir une homogénéité de déploiement sur le territoire. Ce besoin s'accompagne d'un point de vigilance sur le manque de moyens financiers pour engager de vraies actions d'autonomie des publics. Le nombre de conseillers numériques et France Services étant trop faible, leur charge de travail est trop grande et ils ont peu de temps à consacrer sur la montée en autonomie des publics.

Action 1.1

Renforcer et animer le réseau départemental des acteurs de l'inclusion numérique

Les concertations ont mis en avant l'absence d'animation d'un réseau des acteurs professionnels de l'inclusion numérique et la méconnaissance des compétences et services de chacun. France Numérique Ensemble a permis de dynamiser et de créer ce réseau, cette action vient continuer et renforcer le travail initié par les groupes de travail.



Référents : Préfecture des Alpes-de-Haute-Provence, Hub du Sud

Cette action chapeau a pour principal objectif de continuer le travail initié par France Numérique Ensemble. Dès la fin de l'année 2024 et tout au long de celle-ci, par des groupes de travail, des points d'avancements trimestriels la gouvernance FNE 04 compte renforcer la pluralité des acteurs membres du réseau en incluant au fur et à mesure des professionnels du travail social, de collectivités, d'associations... Ce réseau souhaite aussi faire des remontées de besoins, de projets à essayer et à soutenir.

Le Hub du Sud propose aussi de mettre en place des outils de communication type newsletter ou pad pour partager le maximum de ressources.

Cette action est à destination des professionnels de l'accompagnement numérique au sens large du terme, c'est-à-dire toutes les personnes qui dans leurs pratiques professionnelles doivent utiliser le numérique pour accompagner leurs usagers. Nous pourrions mesurer la réussite de cette action par la participation régulière des membres de la gouvernance mais aussi la participation de nouveaux acteurs.



Partenaires :

Acteurs publics :

- Préfecture du 04
- Sous préfecture de Castellane
- SGAR
- CC Alpes-Provence-Verdon
- CA Durance-Luberon-Verdon-Agglomération
- CC Provence-Alpes-Agglomération
- CC Sisteronnais-Büech
- CC Ubaye-Serre-Ponçon
- CCAS de manosque
- Éducation Nationale

Structures privées :

- Hub du Sud
- ECE Malijai
- MSA Services
- MSA Vaucluse
- Canopé 04
- Orange
- La Poste
- La Ligue de l'Enseignement 04
- Les petits débrouillards 04

Critères de réussite :

- *participation régulière des membres*
- *arrivée de nouveaux membres*

Action 1.2

Construire une méthode pour assurer la mise à jour des données d'inclusion numérique du département

Pour assurer le réseau et le faire grandir, les groupes de travail se sont accordés sur le besoin d'avoir un référentiel et une cartographie à jour des données des services de médiations numériques. Professionnels et particuliers ne connaissent pas encore tous les rôles et accompagnements de chacun : il faut repérer les lieux et services proposés, identifier les compétences de chaque structure pour un meilleur maillage territorial, proposer une cartographie qui regroupe tous les acteurs de la médiation numérique en un seul outil.



Référents : Hub du Sud

Cette action est déjà en cours au niveau national par le programme Société Numérique et la mise en place de l'outil DORA. Cette action vise à engager les acteurs dans la mise à jour régulière de leurs données et à réfléchir au niveau du département comment améliorer le référencement des services. Pour mettre en place cette action dès 2025, un atelier de présentation des outils cartographiques existants sera mis en place, ainsi qu'un groupe de travail pour réfléchir à une méthode de mise à jour des données départementales.

Partenaires :



- ANCT
- SGAR
- Préfecture des Alpes-de-Haute-Provence
- Acteurs de la gouvernance FNE 04

Critères de réussite :

- mise à jour régulière des informations par les acteurs
- Participation des membres aux GT

Action 1.3

Renforcer la collaboration entre les conseillers France Services et conseillers numériques

Ces deux programmes sont complémentaires et visent à assurer un service public de qualité et un accompagnement renforcé à la fois dans l'accomplissement des démarches administratives mais aussi dans l'autonomie numérique.

Pour ce faire, une animatrice de réseau France Services et une coordinatrice de réseau des conseillers numériques ont été recrutées sur le département des Alpes-de-Haute-Provence.

Cette action vise à renforcer les travaux déjà mis en place par ces deux dernières et la coopération entre conseillers France Services et conseillers numériques.



Référents : Préfecture des Alpes-de-Haute-Provence & Hub du Sud

Pour mettre en œuvre cette action et cette coopération, plusieurs actions sont pensées :

- Établir une charte des missions des France Services et conseillers numériques pour mieux comprendre les périmètres d'intervention de chacun
- Réfléchir à des fiches de suivi et d'orientation des usagers (en fonction des outils déjà disponibles)
- Organiser des ateliers transversaux communs pour faciliter les échanges et la connaissance réciproque.

Cette action déjà initiée à petite échelle et la demande de certains conseillers numériques et France Services pourrait se généraliser dès 2025.



Partenaires :

- MSA
- France Services du département
- Conseillers numériques du département

Critères de réussite :

- *collaboration active entre les différents acteurs*
- *fréquentation de la rencontre*

Action 1.4

Réunir des financeurs pour renforcer les actions

Pour assurer la continuité de la dynamique et assurer l'ambition de cette feuille de route, les membres de la gouvernance ont souligné l'importance de mobiliser les financeurs publics et privés de l'inclusion numérique pour diversifier les financements des projets et actions.



Référents : Préfecture des Alpes-de-Haute-Provence & Hub du Sud

Pour mettre en œuvre cette action et assurer son maintien, plusieurs étapes doivent être respectées :

- Mobilisation des financeurs par le Hub du Sud et les membres de la gouvernance
- Informer les membres de la gouvernance et les acteurs de l'inclusion numérique de l'ambition de cette action
- Réunir tous les ans les financeurs et les acteurs de l'inclusion numérique lors d'une conférence des financeurs afin d'échanger, se rencontrer et imaginer des actions et projets.
- Faire une veille collective des financements et des appels à projets.

Cette action devra être mise en place dès la premier trimestre 2025.



Partenaires :

- Membres de la gouvernance
- Financeurs privés et publics de l'inclusion numérique (opérateurs de services publics, mutuelles, fondations...)

Critères de réussite :

- *Participation des financeurs aux conférences*
- *Pérennisation des postes par ce biais*

Faciliter la montée en compétences des professionnels

La transition numérique en France impacte de façon croissante un grand nombre de publics dont les professionnels.

Les concertations menées, organisées dans le cadre du déploiement départemental du FNE, ont montré que la montée en compétences des professionnels reste trop souvent cantonnée aux métiers et structures de la médiation numérique et oublie de fait nombre de personnes qui dans le cadre de leur activité (dans le milieu associatif ou les collectivités) accueillent et accompagnent les publics dans des fonctions vitales du numériques comme l'accès aux droits, au logement, à une socialisation minimum.

Au-delà des dispositifs existants (conseillers numériques ou Aidants Connect), les professionnels de l'accueil et de l'accompagnement manquent de ressources et d'outils numériques.

L'ambition est donc d'accompagner les processus de formation continue des conseillers numériques et des médiateurs numériques, de favoriser l'échange de pratiques entre acteurs, de développer de nouveaux parcours autour des besoins numériques des acteurs du territoire.

Cet axe ne concerne pas uniquement les formations à destination des professionnels, mais propose des outils, ressources, formations et échanges de pratique pour encourager et faciliter la montée en compétences des professionnels de l'inclusion numérique du département.

La gouvernance est cependant prudente sur les modes de financement des formations et le temps disponible pour les suivre. Les acteurs privés ou publics ont parfois peu de temps à accorder à de la formation ou veille : il est donc nécessaire de s'adapter aux vies professionnelles des acteurs.

Organisation de journées thématiques à destination des professionnels du département

Les concertations ont permis de verbaliser le manque d'actions autour de la montée en compétence des professionnels de l'accompagnement numérique. Les professionnels de l'accompagnement numérique sont tous les professionnels qui accompagnent les usagers et utilisent dans cet accompagnement les outils numériques. Ce sont les médiateurs numériques, conseillers numériques, conseillers France Services, travailleurs sociaux, agents de collectivité, agents de médiathèques / bibliothèques...

En complément de l'axe 1, il est donc paru important de proposer des rencontres sur le territoire, de l'échange de pratiques pour valoriser les compétences mais aussi transmettre pour faciliter la montée en compétences et le travail de chacun.



Référents : Préfecture des Alpes-de-Haute-Provence & Hub du Sud

Les premières journées d'échanges auront lieu dès 2025 et à raison de 2 dans l'année. Durant toute une journée, les professionnels pourront échanger lors d'ateliers thématiques concernant leurs quotidiens professionnels. Ces ateliers seront programmés et animés par les membres de la gouvernance eux-mêmes et coordonnés par le Hub du Sud. Ces journées auront lieu sur deux territoires différents afin d'assurer la participation d'un grand nombre d'acteurs.

Objectifs :

- Approfondir ses compétences d'accompagnement
- Identifier les principaux acteurs du territoire répondant aux potentiels besoins de mes publics
- Améliorer ses connaissances
- Créer des espaces d'échanges de pratiques

Partenaires :



- MSA
- France Services du département
- Conseillers numériques du département

Critères de réussite :

- *Taux de fréquentation*
- *Diversité des ateliers proposés*
- *Diversité des acteurs présents*
- *Bonne répartition des lieux de rencontre*

Action 2.2

Établir un référentiel des compétences des professionnels de l'accompagnement numérique sur le département

Pour faciliter le travail des professionnels, les groupes de travail ont mis en avant la nécessité de référencer les compétences des acteurs de la médiation numérique. Ce travail renforcera le maillage territorial et la visibilité des acteurs.

Par professionnels de l'accompagnement numérique, la gouvernance regroupe les médiateurs numériques, conseillers numériques, conseillers France Services, travailleurs sociaux, professionnels de l'éducation...)



Référent : Hub du Sud

Au-delà d'un travail de référencement et cartographie, c'est bien un référentiel de compétences que vise cette action. Les objectifs sont multiples :

- Référencer et catégoriser les compétences du réseau
- Établir des groupes d'experts sur des thématiques

Partenaires :



- Membres de la gouvernance FNE 04

Critères de réussite :

- *Diffusion du référentiel*
- *Accessibilité des groupes d'experts*

Action 2.3

Création d'un centre de ressources de veille et d'informations

Cette avant-dernière action de l'axe 2 a pour vocation de répondre aux derniers besoins exprimés par la gouvernance : réunir les ressources de veille, d'informations et de formations.

Les acteurs s'accordent sur le fait qu'il y a aujourd'hui une inondation d'informations, de notions, de dispositifs... Qu'il est difficile pour chacun de s'y retrouver, la gouvernance souhaite donc que ces informations soient réunies dans un centre de ressources alimenté par tous mais central.



Référent : Hub du Sud

Création d'un espace ressources et informations sur les Bases avec un accès administrateur pour les personnes motivées à alimenter l'espace. À l'intérieur, les acteurs pourront partager des informations et des ressources dans des catégories décidées en amont par un groupe de travail qui se réunira au premier semestre 2025 sur des thématiques variées (parentalité, cybermalveillance, impact écologique du numérique).

Partenaires :



- Membres de la gouvernance FNE 04

Critères de réussite :

- *Fréquentation de la base*
- *Prise en main par les différents acteurs*

Proposer des outils communs aux différents acteurs de l'accompagnement du public.

Cette action découle de la précédente. Partager des outils communs renforcera la collaboration entre les différents acteurs : conseillers numériques et France Services, mais également communes, médiathèques...

Pour ce faire, nous proposons d'essaimer sur tout le territoire un programme de protection sur les ordinateurs en libre service. Ce programme, qui a été développé par le CCAS de Digne-les-Bains, demande à l'utilisateur de se connecter avec ses nom et prénom, de consentir à la charte d'utilisation, tout ceci dans le respect du RGPD.

De plus, ce programme efface les modifications éventuelles faites par l'utilisateur, et efface les fichiers qu'il aurait téléchargés afin de protéger au mieux sa vie privée.



Référent : CCAS Digne-les-Bains, MSA & Hub du Sud

Pour mettre en œuvre cette action et cette coopération, plusieurs actions sont pensées :

- Configurer le programme pour le rendre facile d'utilisation et transmissible sur tout le territoire
- Essaimer aux différents acteurs disposant d'ordinateurs en libre service

Partenaires :



- France Services du département
- Conseillers numériques du département
- Communes & médiathèques

Critères de réussite :

- *Essaimage du programme*
- *Diversité des acteurs qui l'utilisent*

AXE 3

Développer les apprentissages au numérique avec les parents et les enfants

Les réflexions et les travaux réalisés dans le cadre de FNE ont mis en évidence que l'inclusion numérique ne concerne pas seulement l'appropriation du numérique pour effectuer ses démarches administratives mais d'accompagner les pratiques numériques plus largement. C'est pour cette raison qu'il était nécessaire de consacrer un axe à la parentalité numérique.

Pour les groupes de travail, l'accompagnement à la parentalité numérique concerne :

- l'accompagnement aux démarches liées à la scolarité (Pronotes, inscriptions diverses...)
- La compréhension des usages numériques des plus jeunes pour mieux les accompagner
- Prévenir et sensibiliser les parents et les enfants aux bons usages et dangers du numérique

Des actions sont déjà mises en place sur le département par l'UDAF, des médiathèques, le réseau Canopé ou les Petits Débrouillards, cet axe vient renforcer, développer ces actions mais aussi orienter certaines. En effet, ces mêmes structures émettent un point de vigilance sur les difficultés à mobiliser les publics sur ces questions. Il est donc important de viser de nouveaux lieux pour effectuer ces actions comme les centres sociaux, les collèges, lycées, écoles élémentaires mais aussi pourquoi des espaces et événements festifs.

Action 3.1

Développer des outils pour accompagner les parents (pack rentrée)

Les membres de la gouvernance ont identifié très rapidement les besoins d'actions sur la thématique de la parentalité numérique. Cette thématique importante pour les usagers mérite un outillage des professionnels bien particulier. Dans le cadre de la mise en place du Pack Rentrée en collaboration avec la sous-préfecture de Castellane, le DASEN, l'animatrice France Services, la coordinatrice des conseillers numériques et un membre de la DRANE, cette fiche action vise à développer cette dynamique et à étendre le pack rentrée.



Référents : Préfecture des Alpes-de-Haute-Provence & Hub du Sud

Constitution et animation d'un groupe de travail pour des réunions trimestrielles dédiées aux actualités des outils de la parentalité numérique, offrant aussi un espace d'échanges. Ce rendez-vous permettra aussi la présentation des initiatives locales, mettant en lumière des projets innovants et inspirants. Cette action permettra le développement et l'essaimage du "pack rentrée", une action phare visant à accompagner les familles dans leur appropriation des outils numériques. Enfin, l'action souhaite aussi intégrer de nouveaux acteurs, renforçant ainsi la dynamique collective et élargissant l'impact de cette démarche sur l'ensemble du territoire.

Partenaires :



- Membres de la gouvernance FNE
- DASEN
- Orange

Critères de réussite :

- *Développement du groupe de travail*
- *Essaimage des projets*

Action 3.2

Itinérance et coordination des expositions Fréquence Écoles

Pour compléter cette action et afin de toucher une grande partie du territoire, le Hub du Sud se propose de déployer deux expositions Fréquence Écoles au sein des centres sociaux et médiathèques volontaires. Le référent a pour mission de cibler les lieux d'accueil de ses expositions (centre sociaux, bibliothèques, mairies...)



Référent : Hub du Sud

Formation des agents de médiation et coordination de l'itinérance des expositions suivantes :

- Exposition Insupportable Portable : Cette exposition, constituée sous forme d'îlot, permet en 1h d'explorer les raisons qui font du smartphone une source de conflits entre parents et ados, de replacer la thématique de la socialisation des ados dans une perspective historique et sociologique, de rassurer les parents en répondant à leurs angoisses sur les usages du smartphone.
- Exposition Mon Enfant, les écrans et moi : Celle-ci permet de comprendre pourquoi les discours médiatiques de panique morale sont contre-productifs pour accompagner les enfants dans un monde numérique, d'admettre que chaque enfant nécessite un accompagnement personnalisé en fonction de ses besoins et enfin d'accepter que le parent doit ajuster sa propre posture vis à vis des écrans pour donner l'exemple.



Partenaires :

- Membres de la gouvernance FNE 04
- Centres sociaux du département
- Réseau des bibliothèques et médiathèques

Critères de réussite :

- *Agents formés*
- *Développement et fréquentation des expositions*

Action 3.3

Création d'un événement entre acteurs de l'éducation et de l'inclusion numérique.

Pour compléter l'ensemble de cette action sur cet axe, il paraît intéressant d'organiser un événement local ludique à destination des professionnels, des parents et des enfants pour sensibiliser au plus grand nombre les différentes pratiques numériques.



Référent : Hub du Sud

En partenariat avec la Ligue de l'Enseignement, l'objectif est de proposer un événement ouvert à tous pour parler des pratiques numériques des enfants et des jeunes. Cet événement doit inclure les professionnels de l'accompagnement, de l'éducation mais aussi le grand public.



Partenaires :

- Ligue de l'Enseignement 04
- Direction académique de l'Éducation Nationale
- UDAF
- Les Petits Débrouillards 04
- Membres de la gouvernance FNE 04

Critères de réussite :

- *Diversité des acteurs participants*
- *Fréquentation de l'événement*

AXE 4

Accentuer l'offre de service auprès des seniors

Durant les différents groupes de travail, cet axe a fait débat. Consacrer un axe entier à une catégorie de public n'était pas pertinent pour tous. Cependant au vu de la typologie du territoire et les résultats de l'état des lieux, il est apparu important de consacrer un axe sur l'accompagnement des seniors.

Pour les groupes de travail, ici les seniors sont les personnes à la retraite. Au-delà d'une offre d'accompagnement à développer, les participants ont mis l'accent sur la nécessité de faire une analyse des besoins des seniors et d'évaluer si chaque territoire couvre ces besoins.

État des lieux des initiatives d'inclusion numérique à destination des seniors

Réaliser un état des lieux des initiatives des services d'inclusion numérique à destination des seniors répond à plusieurs enjeux clés. L'essor des outils numériques bouleverse les modes d'accès aux services essentiels (administration, santé, banque, culture), mais de nombreux seniors peinent à suivre cette transition, creusant une fracture numérique. Un état des lieux permet de mieux comprendre les besoins spécifiques des seniors pour éviter leur exclusion sociale et numérique. Ce dernier peut aussi mesurer l'impact des différents services et dispositifs du territoire pour renforcer et combler. Cette action vise à garantir l'accès équitable des services d'inclusion numérique.



Référent : Hub du Sud

Faire un état des lieux des initiatives d'inclusion numérique à destination des seniors nécessite une approche structurée et collaborative. Pour cela, le Hub du Sud propose de mettre en place un comité de pilotage pour définir les objectifs et les périmètres, inclure les acteurs clés (collectivités, associations, opérateurs publics et privés; en particulier les CCAS), créer un outil d'enquête et cartographier les initiatives. Enfin mesurer les besoins non couverts comme les zones blanches numériques, les seniors isolés, et proposer des réflexions pour répondre à ces derniers.

Partenaires :



- Membres de la gouvernance FNE 04
- Opérateurs de services publics liés aux seniors
- Organismes d'accueil des seniors
- Associations impliquées dans des actions à destination des seniors

Critères de réussite :

- *Recensement d'un accueil plus diversifié des seniors*
- *Accès équitable aux services d'inclusion numérique*

Avec le développement d'Internet, les seniors sont de plus en plus connectés pour accéder aux services administratifs, rester en contact avec leurs proches, faire des achats... Cette utilisation accrue des outils numériques les expose de plus en plus aux arnaques en ligne. Cette action propose de développer l'utilisation de la MaletteCyber créée par l'ANCT : un kit clé en main pour accompagner les publics sur les thèmes de la cybersécurité, par le jeu, et sans écran, au travers de contenus adaptés, de conseils pratiques et accessibles pour appréhender le sujet en toute sérénité et évoluer ainsi dans un numérique de confiance.



Référent : Hub du Sud

Nous proposons de mettre en place des sessions d'initiation des acteurs de terrain à la MaletteCyber, afin d'essaimer son utilisation sur le territoire.

En deuxième partie de cette action, nous proposons également d'organiser des journées de prévention sur ce thème, à travers l'animation d'ateliers basés sur la MaletteCyber pour accompagner les seniors et leurs proches sur ce thème crucial, dans le but de leur apprendre à reconnaître et se prévenir des pièges sur internet.

Partenaires :



- Membres de la gouvernance FNE 04
- Médiateurs numériques
- Organismes d'accueil des seniors

Critères de réussite :

- *Initiation des acteurs de la médiation numérique*
- *Essaimage de la MaletteCyber*
- *Fréquentation des rencontres organisées*

AXE 5

Permettre l'accès aux droits aux publics les plus fragiles

Un des problèmes du territoire des Alpes-de-Haute-Provence réside dans l'éloignement d'une partie de la population des agglomérations. Il faut de ce fait permettre l'accès au numérique au plus près des territoires et des usagers, réfléchir à l'itinérance des professionnels, mettre en place des permanences en développant "l'aller vers", dans le but d'éviter "les trous dans la raquette".

Il existe une grande disparité dans la maîtrise du numérique : face aux personnes en situation de handicap, pour la réussite scolaire, dans la recherche d'emploi, les publics souffrent cruellement d'inégalité face à la maîtrise du numérique.

Une des premières actions réfléchies est la formation des médiateurs numériques aux outils pour accompagner et mettre en place des actions pour ces différents publics.

Action 5.1

Référencer les ressources spécifiques d'accompagnement des publics fragiles et des compétences du territoire.

De nombreux acteurs locaux travaillent isolés, sans toujours connaître les autres ressources existantes. Créer une base de données partagée ou une cartographie des compétences permet :

- Une meilleure orientation des bénéficiaires.
- Une collaboration renforcée entre les structures.
- Une mutualisation des moyens et des bonnes pratiques.



Référent : Hub du Sud

Pour référencer les ressources spécifiques d'accompagnement il est nécessaire de :

- Recueillir, structurer et diffuser des bonnes pratiques.
- Faciliter la collaboration et le partage d'expériences entre acteurs.
- Soutenir les initiatives innovantes et les adapter aux publics fragiles.
- Identifier les thématiques prioritaires (aide aux démarches, soutien scolaire, ZRR, réfugiés...)
- Créer une gouvernance collaborative pour collecter les bonnes pratiques, mettre à jour les contenus, les animer et les communiquer..
- Produire des guides papiers ou numériques pour les territoires mal connectés.
- Inclure des ressources accessibles pour les personnes en situation de handicap.

Partenaires :



- Membres de la gouvernance FNE 04
- Opérateurs de services publics

Critères de réussite :

- *Gouvernance diverses et variées, investie et présente*
- *Contenu adapté aux publics fragiles facile d'accès et connu du plus grand nombre*
- *Associer le Comité Départemental d'Accès aux Droits*

Action 5.2

Renforcer les outils pour lutter contre le non recours et le non accès aux droits

De nombreux acteurs locaux travaillent isolés, sans toujours connaître les autres ressources existantes. L'objectif de cette action est de valoriser les actions mais aussi de partager les ressources et outils qui peuvent permettre aux professionnels de mieux identifier, comprendre et accompagner les usagers qui n'ont pas accès ni recours à leurs droits. L'ensemble des outils développés dans les actions précédentes permettront aussi de répondre à cet objectif (cartographies, qualification des compétences, échanges, mutualisation des bonnes pratiques, fiches-suivi...).



Référent : Hub du Sud

Pour référencer les ressources spécifiques d'accompagnement et donc la mise en œuvre de cette action, un groupe pilote doit être constitué pour dans une premier temps comprendre les spécificités du non recours / non accès aux droits. Ce groupe devra dans une deuxième temps recueillir, structurer et diffuser des bonnes pratiques, et si cela est nécessaire produire des ressources.

Partenaires :



- Membres de la gouvernance FNE 04
- Opérateurs de services publics

Critères de réussite :

- *Gouvernance diverse et variée, investie et présente*
- *Contenu adapté aux publics fragiles, facile d'accès et connu du plus grand nombre*

AXE 6

Identifier les filières de réparation et de reconditionnement de matériel informatique du département

L'impact écologique du numérique n'est plus à prouver, aujourd'hui il représente 2.5% de l'empreinte carbone en France. 5% provient des réseaux, 16% des centres de données et 79% de nos équipements. L'impact de nos équipements, lui, est généré par son utilisation (électricité, réparations...) mais 78% de l'impact vient de la fabrication de celui-ci. C'est pour cela que cette feuille de route a décidé de consacrer un axe sur les filières de réparation et de reconditionnement du matériel informatique, car au delà de réduire l'impact écologique des équipements, la réparation et le reconditionnement permettent une plus grande accessibilité des équipements aux personnes grâce à des prix abordables.

Faire une étude sur une filière de réparation et reconditionnement informatique dans les Alpes-de-Haute-Provence semble prématuré pour les participants. Ce qui a été décidé est de favoriser la réparation et le reconditionnement de matériel informatique :

- Promotion des initiatives et actions de réparation et de reconditionnement sur le territoire
- Développer les initiatives du territoire et les repair café.

Promouvoir ces initiatives, avoir des professionnels formés qui se déplacent dans tout le département pour faire des permanences de réparation.



Action 6.1

État des lieux des initiatives et filières de réparation et reconditionnement

Outre l'impact écologique, les filières de réparation et de reconditionnement jouent un rôle clé dans l'inclusion numérique en rendant le matériel informatique (ordinateurs, smartphones) accessible à des prix abordables. Des initiatives locales sont présentes sur le territoire des Alpes-de-Haute-Provence, l'enjeu est de les identifier pour insuffler des dynamiques et des synergies entre les acteurs de la réparation et du reconditionnement pour dessiner une filière de redistribution départementale dans les prochaines années.



Référent : Hub du Sud

Faire un recensement des initiatives de **réparation et de reconditionnement informatique** sur un département demande une méthodologie structurée, adaptée au contexte local. Pour cela, dans un premier temps, il est nécessaire d'identifier les acteurs impliqués (associations, entreprises, collectivités...), de mesurer les zones d'intervention de chacun, de comprendre les activités de chacun (repair cafés, recyclage...). Pour cela un questionnaire sera créé pour recenser les acteurs, qui permettra ensuite de générer une cartographie pour identifier les zones "blanches" et favoriser de nouveaux partenariats.

Partenaires :



- Membres de la gouvernance FNE 04
- Réseau des Repairs Cafés

Critères de réussite :

- *Cartographie actualisée*
- *Nouveaux partenariats effectifs*

5. Conclusion & perspectives

Le département des Alpes-de-Haute-Provence est un territoire riche d'acteurs ambitieux et dynamiques dans le domaine de l'inclusion numérique avec un certain nombre de collectivités et d'associations très motivées et impliquées.

Le travail d'élaboration de la feuille de route France Numérique Ensemble a permis de les rassembler et de les fédérer autour de l'identification des principaux enjeux et besoins du département : je pense en particulier à l'accompagnement des plus fragiles, des seniors ou à la parentalité numérique.

Cette feuille de route constitue une étape importante autour d'un objectif fédérateur qui est de permettre et d'assurer l'accès au numérique pour tous. Elle n'a pas la prétention d'apporter une réponse "clés en main" à toutes les difficultés rencontrées mais elle a le mérite de poser un état des lieux lucide et de formuler un certain nombre de premières propositions d'actions concrètes. Elle est donc appelée à évoluer, à s'adapter dans le cadre d'un travail d'approfondissement qui est encore devant nous. En un mot, elle est autant un point de départ qu'un point d'arrivée.

Mais il convient d'abord de faire vivre et de décliner la stratégie collective que le présent document traduit. C'est l'objectif que je fixe pour 2025 avec une clause de revoyure à la fin de l'année afin à la fois de dresser le bilan de la mise en œuvre de la feuille de route France Numérique Ensemble après un an et de dégager de nouvelles perspectives et pistes d'actions concrètes.

Marc CHAPPUIS,
Préfet des Alpes de Haute-Provence

6. Annexes

Annexe 1: Les acteurs mobilisés et associés à la démarche FNE

Annexe 2 : Etat des lieux de l'inclusion numérique sur le département

Annexe 3 : Liste des structures labellisées Sud Labs

Annexe 3 : Liste des communes les plus exposées du territoire (en cours de finition)

Annexe 4 : Synthèse du questionnaire

Annexe 5 : Personnas acteurs de l'inclusion numérique

Annexe 6 : Répartition financière crédits FNE 04

Structures publiques :

Collectivités	NOM Prénom
Préfecture des Alpes-de-Haute-Provence	CHAPPUIS Marc, Préfet
Sous-préfecture de Castellane	CEAUX Dominique, Sous-Préfet, VIAL Patricia, TALAGRAND Coralie
SGAR	DUPONT-RAZANAJATOVO Fenitra
CC Alpes-Provence-Verdon	LAUGIER Maurice, BOUCHET Sandrine, BEN CHABA Julien
CA Durance-Luberon-Verdon-Agglomération	LIAUTARD Sylvain
CC Provence-Alpes-Agglomération	ACCIAÏ Bruno, FLORES Charlie-Camille
CC Sisteronnais-Büech	JOUVE Nathalie, FONTANA Elisabeth
CC Ubaye Serre Ponçon	RICCI-LUCCHI Antoine, DUPITER Jenifer, LESTOURNEL Sébastien
Éducation Nationale	GUES Alexandra
CCAS de Manosque	ROCHEREUIL Aurélie, HOULES Virginie

Structures privées qui exercent des activités d'inclusion numérique :

Structure	Nom prénom
Hub du Sud	RIETSCH Sarah, BERGÉ-LALLEMANT Claire
ECE Malijai	RICHAUD Christine, COLIN Willy
MSA Services (France Services)	APICELLA Patricia
MSA Vaucluse	HELL Elric
Canopé 04	IMBERT Didier
Orange	MORY Céline
La Poste	DOGNON Christophe, MARCELLIN Agnès
Les petits débrouillards 04	SANCHEZ Yann
Ligue de l'Enseignement 04	GUILLORY Hugues

La synthèse de l'Etat des lieux a été présentée en partie 3 de cette feuille de route. Vous pouvez retrouver l'Etat des lieux complet et détaillé sur ce lien :

→ <https://bit.ly/FNE-etat-des-lieux-04>



Annexe 3

Liste des communes les plus exposées du territoire

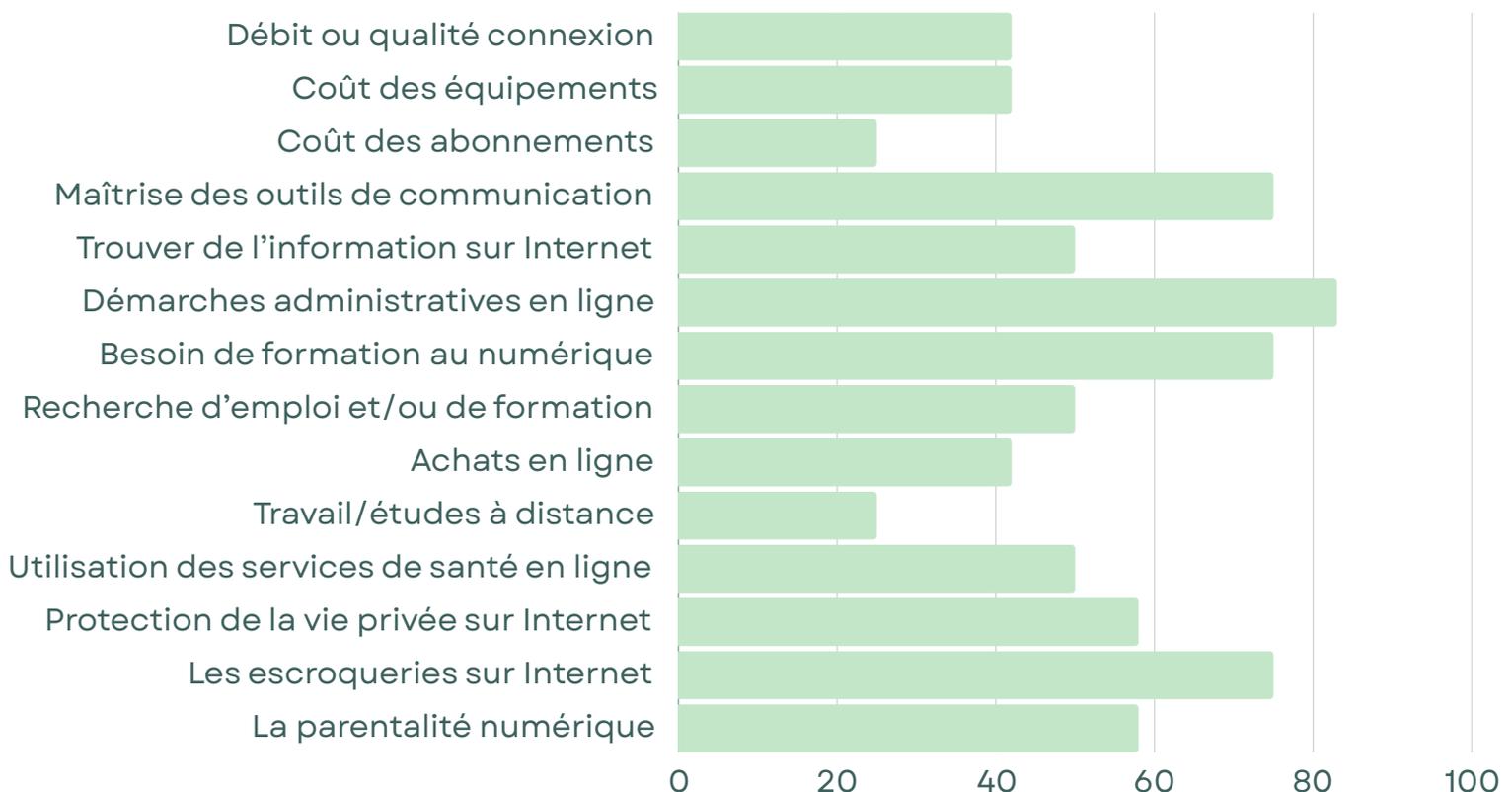
Veillez retrouver l'analyse ci-dessous en cliquant sur le tableau

Communes fragilisées dans les Alpes-de-Haute-Provence			source : indice de fragilité numérique		Moyenne département	
						22%
						22%
						22%
Code postal	Commune	IFN	Fragilité socio numérique	Démographie	% de la population	
4001	Aiglin	6,6	482	1 413	34%	
4004	Almagnon-en-Provence	5,6	164	541	30%	
4005	Albans	7,6	55	123	44%	
4006	Allos	6,4	204	820	24%	
4007	Angles	7,8	27	69	38%	
4008	Ansot	7,4	352	1 017	35%	
4009	Arthais	7,8	5	14	36%	
4012	Aubenas-les-Alpes	5,2	21	68	29%	
4013	Audoubert	5,6	155	614	25%	
4016	Audoubert	6,2	23	61	36%	
4017	Auzat	6	27	102	28%	
4018	Bains	7	388	1 005	38%	
4019	Barcelonnette	6,8	809	2 520	32%	
4020	Barles	7	36	121	27%	
4021	Barraux	6,2	27	146	18%	
4022	Barême	7,2	146	405	36%	
4023	Bayons	6,6	68	107	30%	
4024	Beauregard	6	28	124	22%	
4025	Beaufort	7	112	369	29%	
4028	Bellafontaine	6	65	151	39%	
4027	Beviers	5,6	41	205	19%	
4028	Beyries	7,2	50	121	41%	
4030	Bleuss	7,4	24	54	44%	
4031	Breaux-d'Azas	6,4	209	546	37%	
4032	Briançon	6,2	60	128	47%	
4033	Brunet	6	77	267	27%	
4039	Castellane	7,4	520	1 616	32%	
4042	Castellet-Hautes-Alpes	6,6	65	198	47%	
4045	Céreste-en-Luberon	7,4	449	1 194	38%	
4047	Champtercier	7,4	261	821	32%	
4049	Château-Arnoux-Saint-Auban	6,82514722	1791	5082	36%	
4050	Châteaufort	6,6	11	26	44%	
4051	Châteaufort-Miravalès	7,2	61	74	82%	
4053	Châteaufort-Val-Gaim-Dorât	6,2	149	516	29%	
4054	Châteaufort	7,2	22	71	31%	
4055	Chaudon-Norante	7,2	62	186	33%	
4057	Clemenciane	7	61	178	34%	
4058	Claret	6,2	27	298	9%	
4059	Clumane	6,4	66	221	30%	
4061	Colmars	7,6	215	513	42%	
4062	Corbières-en-Provence	5,4	265	1294	21%	
4065	Crails	7,6	266	636	42%	
4066	Curban	5,6	100	561	17%	
4067	Cuzat	7,2	17	52	33%	
4068	Dauphin	6,6	246	820	30%	
4069	Damandole	7,8	41	119	34%	
4070	Digne-les-Bains	6,324162172	5748	17102	33%	
4072	Drac	6,8	27	112	24%	
4073	Écholas-Vayes	7,4	151	306	38%	
4074	Étrépass	7,6	34	100	34%	
4075	Étrépass	7,4	112	306	36%	
4076	Étrépass	6	330	801	41%	
4077	Étrépass	6,8	61	170	36%	
4081	Ésparron-de-Verdon	7,2	162	306	42%	
4084	Étoudon	7,4	176	463	38%	
4086	Façon-de-Marsillonnette	6	88	203	36%	
4088	Façon-de-Caro	7,8	27	203	9%	
4087	Fontaine	6,6	51	133	38%	
4088	Fontaine	7,4	1626	5118	30%	
4091	Genagnon	7	30	61	32%	
4093	Gignac	7,4	22	69	32%	
4094	Gréoux-les-Bains	6,6	600	2030	21%	
4177	Hautes-Ouges	7,8	14	46	29%	
4096	Jausiers	7,2	885	1140	29%	

100% des structures interrogées ont déjà été interpellées par leurs publics sur des difficultés rencontrées avec le numérique

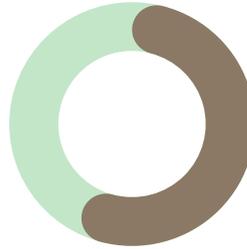


Quels types de problèmes liés au numérique vous semblent les plus courants ?

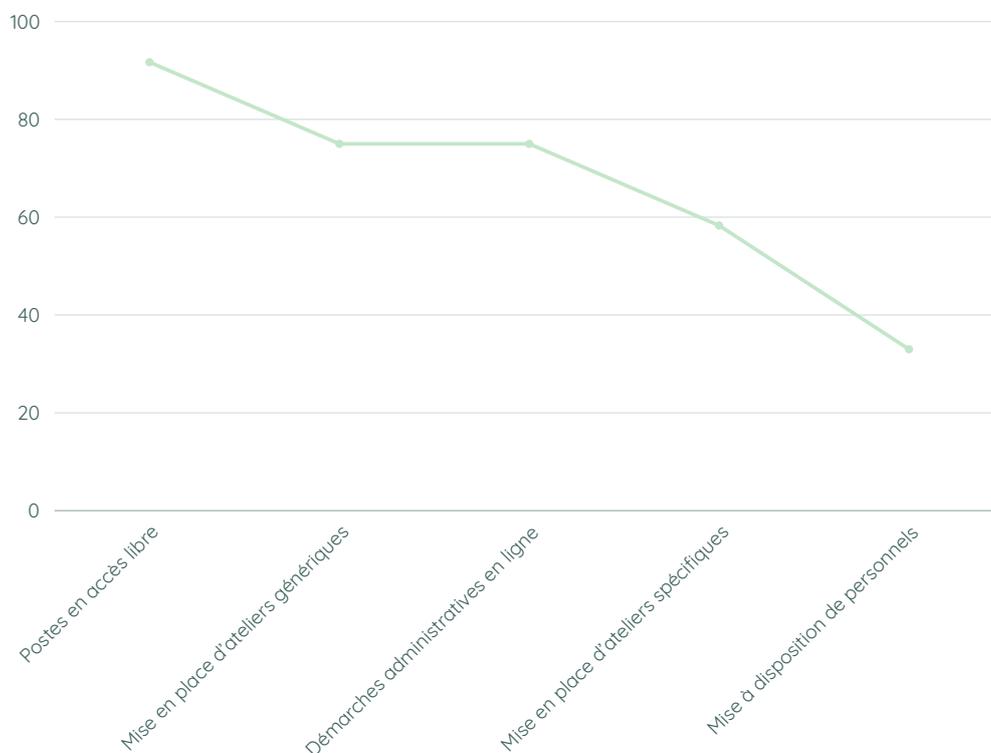


Démographie des villes des structures interrogées

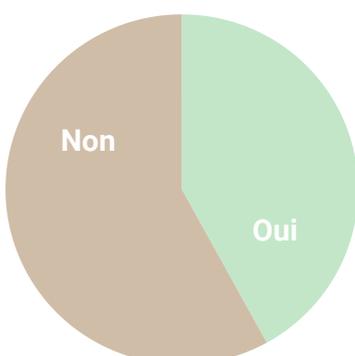
58% : territoire de + de 10 000
habitants
25% : entre 1000 et 3500
habitants



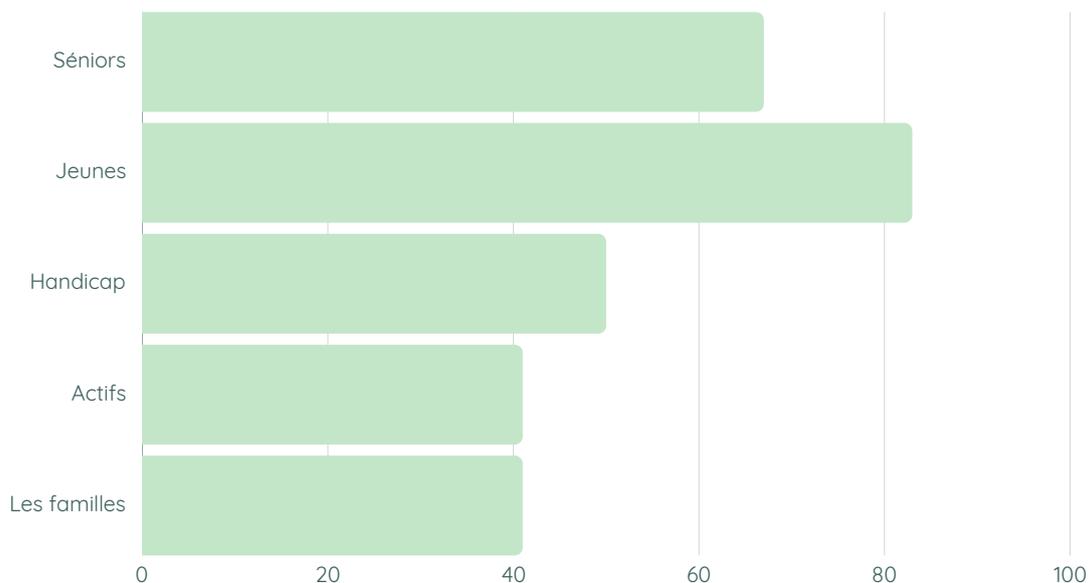
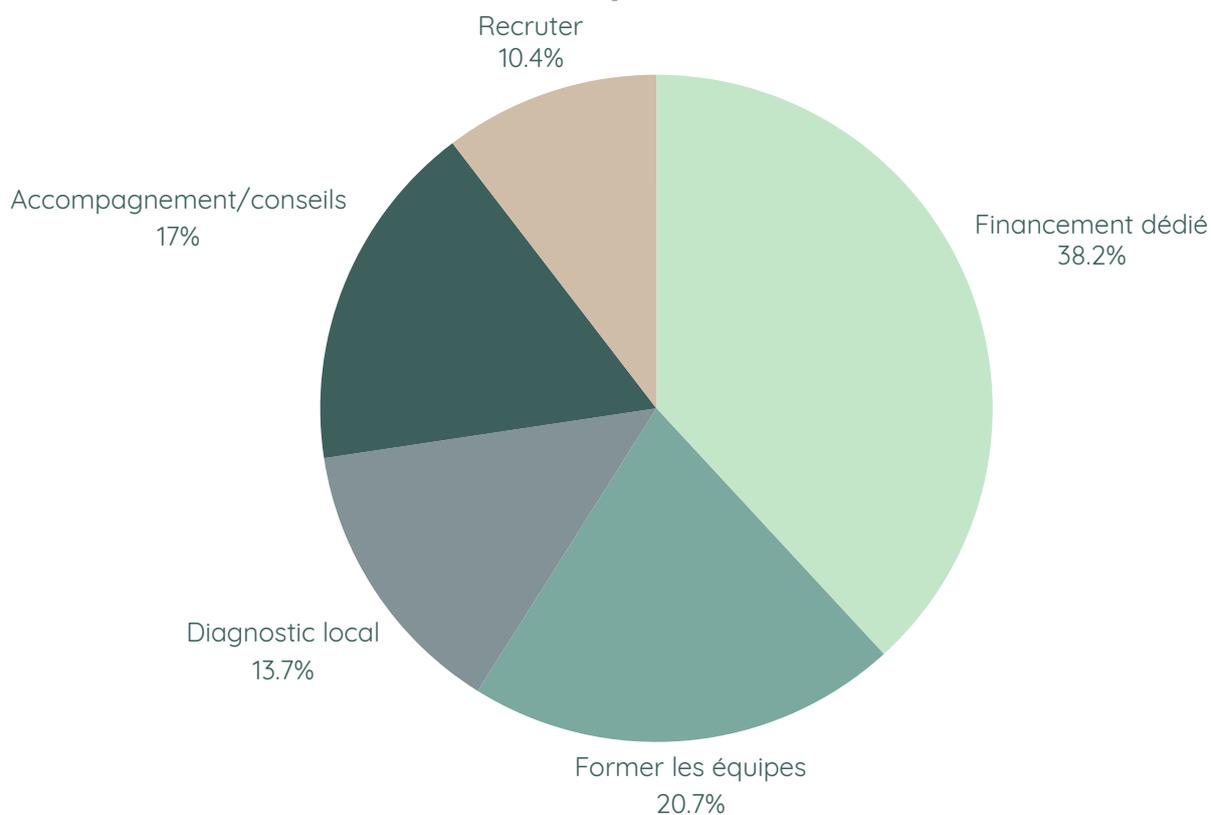
Quelles actions mettez-vous en place sur le territoire ?



Connaissez-vous des actions de médiation numérique proposées par d'autres structures sur votre territoire ?



- Comité manosquin inclusion numérique
- Acteurs territoire Bléone Durance et Digne-les-Bains
- un FabLab
- CCAS Barcelonette - Ateliers seniors

Vers quel public souhaitez-vous développer des actions dans les années à venir ?**Pour mener ces actions, de quoi avez-vous le plus besoin ?**

Julien

Conseiller numérique à la Communauté de Communes Alpes Provence Verdon

Témoignage des
acteurs du territoire

Ses missions :

- Proposer des ateliers en itinérance dans 24 communes de la communauté de communes Alpes-Provence-Verdon
- Accompagner les usagers vers l'autonomie

Ses publics :

Tout public.

Ceux qu'il rencontre principalement : les seniors. Quelques actifs. Des parents sur certains ateliers spécifiques.



Déclaration PAC

Une dame de plus de 60 ans, éleveuse de moutons, est venue à un de mes ateliers numériques. Elle était alors désespérée face à la demande qu'elle avait reçue d'effectuer un relevé de ses pâturages situés en zone de montagne, en utilisant la nouvelle procédure Telepac Géophotos, afin de justifier la véracité de ses déclarations vis-à-vis de la PAC. Dans un premier temps, elle pensait qu'il s'agissait d'un contrôle visant à lui reprocher quelque chose. Démoralisée, elle ne comprenait pas ce qu'on attendait d'elle. Elle m'a fait part de son désarroi face à la complexité administrative liée à son activité, qui est désormais aggravée par la difficulté de réaliser des démarches numériques, qu'elle maîtrise mal.

Cette nouvelle procédure, impliquant l'utilisation d'un smartphone, lui semblait insurmontable, car elle ne maîtrise pas bien cet appareil et a du mal à en comprendre le fonctionnement. Elle m'a répété plusieurs fois que cette situation affecte sa confiance en elle et qu'elle ne se sent pas capable de réaliser la procédure demandée. Je l'ai accompagnée sur le site dédié à Telepac Géophotos pour que nous comprenions ensemble les étapes à suivre et à comprendre pourquoi cette demande lui ai fait vis-à-vis du contrôle réalisé par satellite et intelligence artificielle. Je l'ai ensuite aidé à installer l'application et à se connecter à son compte. Je lui ai expliqué la notion de géolocalisation, le fonctionnement du GPS et des données mobiles, afin qu'elle comprenne en quoi consiste le relevé et pour la rassurer en lui précisant que, même si le réseau mobile n'est pas disponible sur le lieu du relevé, elle pourrait transmettre les photos prises une fois rentrée chez elle.

Elle a été rassurée par l'accompagnement qu'elle a reçu mais est restée convaincue que cela représenterait une charge de travail supplémentaire, qu'elle trouve malgré tout complexe à réaliser.

Elle a exprimé sa préférence pour attendre qu'un agent se déplace en cas de blocage dans le traitement de ses demandes concernant les aides qu'elle reçoit même si cela sera un stress supplémentaire pour elle.

Coraline

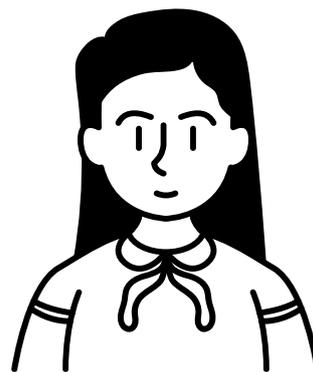
Conseillère France Services à Manosque

Témoignage des
acteurs du territoire

Ses missions :

- Assurer l'accueil physique et téléphonique des usagers de l'espace France services,
- Accompagner les usagers dans leurs demandes et démarches diverses, en ligne,
- Collaborer avec les partenaires France Services,

Ses publics : Tout public.



Demande de carte grise

Un monsieur assez âgé (environ 80 ans) se présente à la France Services de Manosque pour faire une demande de carte grise. Ce monsieur n'a aucun accès à internet, il a un smartphone, dont il se sert uniquement pour téléphoner.

La conseillère fait la démarche avec lui :

- Création d'un compte France Connect
- Création d'une adresse mail
- Demande de carte grise en ligne sur l'ANTS

Cependant, au moment de payer, le monsieur a besoin de valider le paiement en ligne via l'application mobile de sa banque. N'ayant pas l'application sur son smartphone il ne peut pas payer. Il propose de payer en liquide, ou en chèque, mais je ne peux pas accepter de faire le paiement avec ma propre carte bancaire.

J'installe l'application de la banque en se connectant au wifi de la France Services, puis appelle la banque pour qu'elle lui délivre un code "Sécur' Pass" même provisoire, ce qui se révèle impossible. De ce fait, le monsieur n'a pu faire de paiement.

Monsieur a fait un courrier à la Préfecture pour se plaindre de cette situation, et j'ai fait moi-même un message à notre correspondante Préfecture de l'ANTS, qui m'a confirmé qu'il n'y avait aucune possibilité de paiement autre qu'en ligne pour les cartes grises, contrairement à d'autres titres (Carte d'identité ou passeport) que l'on peut payer avec un timbre fiscal.

La seule solution, selon la Préfecture, est de passer par un garage ou mandataire, une solution payante qui prend minimum 50 euros de frais.

Julien

Conseiller numérique à la Communauté de Communes Alpes Provence Verdon

Témoignage des
acteurs du territoire

Ses missions :

- Proposer des ateliers en itinérance dans 24 communes de la communauté de communes Alpes-Provence-Verdon
- Accompagner les usagers vers l'autonomie

Ses publics :

Tout public.

Ceux qu'il rencontre principalement : les séniors. Quelques actifs. Des parents sur certains ateliers spécifiques.



Compte CPF

Un demandeur d'emploi de plus de 35 ans, sans connexion internet ni smartphone par choix de vie et par conviction personnelle, est venu me demander de l'accompagner pour mobiliser son compte CPF via l'identité numérique de La Poste. Il souhaitait réactualiser la validation d'une certification nécessaire pour l'accompagnement de publics en montagne. Il me dit qu'avant le numérique, il avait l'impression de trouver du travail plus facilement, alors qu'aujourd'hui tout passe par celui-ci et que donc il s'est résigné à s'y mettre.

Cela a nécessité plusieurs rendez-vous pour l'accompagner dans le changement de son forfait mobile, l'achat et la prise en main d'un smartphone, ainsi que la création des différents comptes (email, identité numérique de La Poste, CPF, etc.) requis pour la réalisation de sa demande.

Bien qu'il ait pu mener à bien la démarche avec mon accompagnement, et malgré mes efforts pour le rassurer sur la protection de ses données personnelles, il m'a confié son mal être face à ce changement dans sa vie. Il ressent une impression de forte contrainte, et qu'il regrette déjà sa vie d'avant, sans téléphone ni internet.

Claire

Conseillère France Services à Peyruis

Témoignage des
acteurs du territoire

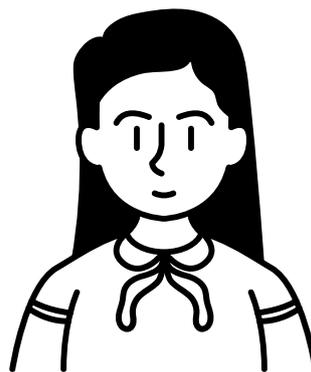
Ses missions :

- Proposer des ateliers sur des sujets divers et variés, du générique au spécifique
- Accompagner les usagers vers l'autonomie

Ses publics :

Tout public.

Ceux qu'elle rencontre principalement : les seniors.
Quelques actifs. Des parents et des professionnels sur certains ateliers spécifiques.



Création de compte Améli

Une dame retraitée, veuve et âgée de plus de 75 ans, est venue me voir pour créer son compte Améli. N'étant pas à l'aise avec les outils numériques, elle disposait toutefois de l'adresse e-mail de son défunt époux, à laquelle elle avait accès.

Cependant, lors de la tentative de création de son compte, nous avons constaté que cette adresse e-mail était déjà associée au compte Améli de son mari, ce qui rendait son utilisation impossible.

Après avoir vérifié auprès des services de la Sécurité Sociale, nous avons appris que, même après son décès, il n'était pas possible d'utiliser cette adresse pour un autre compte.

Au-delà de cette difficulté d'accès, la dame, éloignée du numérique, a dû faire face à la nécessité de créer une nouvelle adresse e-mail, uniquement dans le but de pouvoir créer son propre compte Améli.

Sébastien

Conseiller France Services à Barcelonnette

Témoignage du territoire

Ses missions :

- Assurer l'accueil physique et téléphonique des usagers de l'espace France services,
- Accompagner les usagers dans leurs demandes et démarches diverses, en ligne,
- Collaborer avec les partenaires France Services,
- Animer des ateliers de prévention

Ses publics : Tout public.



FranceConnect +

Dans le cadre des démarches de cessation ou de modification d'activité via le Guichet unique des formalités d'entreprises accessible sur le site de l'**Institut National de la Propriété Industrielle (INPI)**, des difficultés importantes subsistent pour les personnes sans smartphone ou ne souhaitant pas recourir à des prestataires externes.

En effet, l'accès à ce service requiert une connexion via **FranceConnect+**, seule option permettant de finaliser l'ensemble des formalités en ligne grâce à une signature électronique avancée, indispensable pour la cessation ou la modification d'activité. Cependant, cette connexion impose des conditions strictes : seules deux méthodes d'identification sont acceptées, l'**Identité numérique de La Poste** ou **France Identité**, qui exigent chacune le téléchargement d'une application spécifique sur smartphone.

Ces modalités impliquent donc de posséder un smartphone, une connexion internet (forfait data ou wifi) et, pour les appareils Android, un compte Gmail afin d'accéder au Play Store pour installer l'application. Par ailleurs, la connexion via France Identité impose d'utiliser une carte d'identité de nouveau format, et exige également une certification de l'identité numérique en mairie, cette dernière s'appuyant sur la vérification d'empreintes digitales pour authentifier le titulaire du compte. Cependant, toutes les mairies ne proposent pas cette certification, ce qui oblige les usagers concernés à se déplacer vers les mairies les plus proches offrant ce service, comme celles de Digne-les-Bains ou Manosque.

Ces conditions créent des obstacles pour les usagers sans accès au numérique, contraints d'acquérir des équipements spécifiques et d'effectuer des démarches additionnelles parfois éloignées de leur lieu de résidence. Ces difficultés illustrent une fracture numérique importante, qui limite l'accessibilité des services administratifs pour tous.

Financement actions 2024 - 2025			Budget	Référent	Réциpiendaire	
Axe 1	Permettre et assurer l'accès au numérique pour tous	Action 1.1	Renforcer et animer le réseau départemental des acteurs de l'inclusion numérique	4 347 €	Sous-Préfecture des Alpes-de-Haute-Provence et Hub du Sud	Hub du Sud
		Action 1.2	Construire une méthode pour assurer la mise à jour des données d'inclusion numérique du département	2 376 €	Hub du Sud	Hub du Sud
		Action 1.3	Renforcer la collaboration entre les conseillers France Services et conseillers numériques	1 584 €	Préfecture des Alpes-de-Haute-Provence et le Hub du Sud	Hub du Sud

Financement actions 2024 - 2025				Budget	Référent	Réципиendaire
Axe 2	Faciliter la montée en compétences des professionnels	Action 2.1	Organisation de journées thématiques à destination des professionnels du département.	1 384 €	Préfecture des Alpes-de-Haute-Provence & Hub du Sud	Hub du Sud
		Action 2.2	Établir un référentiel des compétences sur le département.	2 376 €	Hub du Sud	Hub du Sud
		Action 2.3	Création d'un centre de ressources de veille et d'informations	2 214€	Hub du Sud	Hub du Sud
		Action 2.4	Proposer des outils communs aux différents acteurs de l'accompagnement du public.	0 €	Hub du Sud	Hub du Sud

Financement actions 2024 - 2025				Budget	Référent	Réципиendaire
Axe 4	Accentuer l'offre de service auprès des seniors	Action 4.1	Etat des lieux des initiatives d'inclusion numérique à destination des seniors	3 980 €	Hub du Sud	Hub du Sud
		Action 4.2	Prévention de la cybermalveillance auprès des séniors	0 €	Hub du Sud	Hub du Sud

Financement actions 2024 - 2025				Budget	Référent	Réципиendaire
Axe 5	Permettre l'accès aux droits aux publics les plus fragiles	Action 5.1	Référencer les ressources spécifiques d'accompagnement des publics fragiles et des compétences du territoire.	2 884 €	Hub du Sud	Hub du Sud
		Action 5.2	Renforcer les outils pour lutter contre le non recours et le non accès aux droits	0 €	Hub du Sud	Hub du Sud

Financement actions 2024 - 2025				Budget	Référent	Réципиendaire
Axe 6	Identifier les filières de réparation et de reconditionnement de matériel informatique du département	Action 6.1	État des lieux des initiatives et filières de réparation et reconditionnement	6 918 €	Hub du Sud	Hub du Sud

Fond de formation FNE Aidants Connect / Aidants Numériques	Objectifs	Bénéficiaires	Réципиendaire
Cette enveloppe vise à former les professionnels du territoire aux enjeux de l'inclusion numérique et/ou à Aidants Connect	Former les professionnels du territoire à l'inclusion et la médiation numérique et/ou à Aidants Connect	60 départs en formation au minimum Hors-conseillers numérique et salariés affiliés à l'OPCO Uniformation	Hub du Sud