



Retours d'expériences

France Numérique Ensemble : 6 initiatives innovantes





Découvrez 6 initiatives innovantes France Numérique Ensemble présentées lors du NEC 2024.

Diversification des financements des politiques locales d'inclusion numérique, structuration de la dynamique d'acteurs locaux, mise en œuvre d'actions innovantes...

Le 25 septembre 2024, à l'occasion de l'événement national Numérique en Commun[s], six territoires ont partagé leur expérience de la mise en place de la feuille de route France Numérique Ensemble.

Vous retrouverez dans ce livret une retranscription de leurs interventions. Les diaporamas projetés lors de ces interventions sont également disponibles sur La Base France Numérique Ensemble.

● **Maine-et-Loire** – Financement de postes de coordinateurs et de conseillers numériques

● **Vendée** – Mise à disposition de matériel dans les écoles

● **Lot-et-Garonne** – Facteurs de succès d'un fonds d'inclusion numérique

● **Ville d'Annecy** – Présentation d'actions de la feuille de route locale

● **Landes** – Evaluation de la stratégie d'inclusion numérique

● **Vaucluse** – Déclinaison infra-départementale de la feuille de route départementale





Intervention de Laura Herail

Fédération des Centres Sociaux 49/53

Un poste de coordinatrice du réseau d'inclusion numérique est financé. Le comité de partenaire du territoire s'appelle la MedNum 49 et mobilise 15 acteurs. C'est la 2ème feuille de route du territoire en 15 ans d'existence. **Le comité permet de financer 1,75 ETP pour un montant de 92 000€.** La coordination se fait par le Conseil Départemental, la Fédération des Centres Sociaux assure l'animation. Le cercle des financeurs est composé de la Carsat, la CPAM, la CAF Maine-et-Loire, le Conseil Départemental et Anjou Numérique. Il y a un accord de coopération qui vient financer le poste, avec un engagement financier des opérateurs cités.

Cette volonté de financement est le fruit d'une dynamique qui a commencé en 2019 pour donner suite à la création du Hub. Nous avons déjà un réseau de médiateurs numériques qui était porté par des acteurs associatifs et beaucoup de centres sociaux. La Fédération des Centres Sociaux est venue structurer et animer ce réseau. En 2019, une feuille de route de l'accompagnement aux usages numériques a été rédigée en lien avec tous les partenaires cités. Avec les opérateurs, il y a eu une volonté de réfléchir l'inclusion numérique au-delà de l'accès aux droits avec une entrée éducation populaire.

Les missions du poste de coordinatrice sont diverses et marquées par une volonté de proposer des temps de montée en compétences pour les professionnels et de participer au déploiement des actions de la feuille de route. Un autre poste coordonne les jeunes en service civique qui font de l'accompagnement numérique et leur apporte une formation complémentaire. C'est une action qui permet d'apporter 5 jours supplémentaires de formation pour les jeunes en service civique.

Le financement de ces 1,75 ETP se fait via une convention de 3 ans renouvelable, avec la Fédération des Centres Sociaux, et qui ont été renouvelés. Il y a eu sur le territoire un souhait de structurer l'écosystème et d'investir sur l'inclusion numérique.



Intervention de Richard Marquis

Anjou Numérique

Je vais vous parler du **cofinancement des postes de conseillers numériques** dans les territoires : le constat de la dégressivité des financements est fait par tous, et il y a donc un enjeu à cofinancer ces postes avec les collectivités.

On a imaginé un dispositif pour pérenniser les postes. On a choisi de s'inscrire dans un financement uniquement des CoNum, considérant que les médiateurs numériques avaient déjà un dispositif qui était viable.

Le principe est d'aller chercher les collectivités et qu'il y ait un effet levier. Une partie du cofinancement du poste est assuré par la collectivité et l'autre par le fonds départemental, ce qui donne lieu à une convention tripartite.

Le fonds départemental est hébergé par Anjou Numérique et a été abondé par un acteur privé. Demain on imagine aller chercher des banques, des opérateurs téléphoniques pour abonder ce fonds.

La collectivité s'engage sur le financement pendant 3 ans maximum du poste. Pour engager la collectivité, on lui propose également de rédiger sa propre feuille de route, en lien avec la feuille de route départementale. L'aide financière du fonds départemental doit permettre de faire levier pour créer des postes là où il n'y en a pas encore.





Intervention de François-Xavier Connen Préfecture de Vendée

L'organisation départementale de l'inclusion numérique est la suivante : **le collectif le GRAIN anime l'écosystème de l'inclusion numérique**. Il est composé de la préfecture, du Conseil Départemental, des opérateurs publics, des têtes de réseaux associatives.

Le collectif tire sa légitimité de son historique de 6 ans, de la présence de la Préfecture et du Conseil Départemental, et de son ouverture, car n'importe quel acteur peut le rejoindre s'il s'y implique. La question du portage de France Numérique Ensemble était donc évidente avec le GRAIN.

La Préfecture, le Conseil Départemental, la Fédération des Centres Sociaux pilotent la feuille de route. La méthodologie de travail a été d'organiser 2 demi-journées avec tous les acteurs sous format de world café pour faire émerger les idées et définir les moyens qu'on allait mettre dans la feuille de route. Ces ateliers ont réuni une quarantaine de participants.



Intervention de Clarisse Audoin-Briand Département de la Vendée

Je vais vous présenter un projet en particulier. Le constat était simple : **pour des élèves qui n'ont pas de matériel, on a décidé en tant que collectivité que tout enseignant pouvait demander du matériel et qu'il serait prêté.**

Les élus ont voté 65 000€ dans lequel le Conseil Départemental est l'acteur principal en synergie avec la MDPH (Maison Vendée Autonomie) et l'inspection académique.

Tout principal, tout enseignant peut demander du matériel, il est prêté.

L'innovation vient de :

- Une nouvelle organisation avec la mise en place d'une banque de prêt par la collectivité et d'essai de matériel pédagogique adapté pour les élèves en situation de handicap ou en grande difficulté scolaire, une première dans la collectivité vendéenne
- Il y a eu aussi un complet partenariat avec 5 établissements pilotes, différents experts, des ergothérapeutes, le Département de la Vendée, la DSDEN et la MDPH, qui ont garanti une coordination optimale
- Une approche flexible et réactive : Possibilité pour les élèves d'emprunter et de tester du matériel sans passer par des procédures longues et complexes, offrant ainsi une réponse rapide et adaptée à leurs besoins spécifiques
- Une avancée technologique : Utilisation de plateformes numériques pour les demandes de matériel et pour les retours d'expérience, simplifiant les procédures et permettant un suivi précis de l'utilisation du matériel par tous les partenaires.
- Plateforme et outils communs pour travailler en commun

Les impacts du projet sont liés à l'égalité des chances, à l'inclusion, au fait rassurer des élèves dans l'apprentissage des matières.



Intervention de David Belbès Département du Lot-et-Garonne

Je vais vous parler de la **mise en place d'un fonds doté de 300 000€ abondé uniquement par des opérateurs de services publics** (CPAM, CAF, La Poste, Orange... 19 opérateurs).

Nous avons proposé de créer un fonds abondé sur la base du volontariat. Cela a permis de déployer un dispositif de financement des formations des usagers et a permis de faire sortir par exemple une filière de reconditionnement. Adossé à ce dispositif on a créé un fonds d'aide à l'équipement des familles en difficulté, en partenariat avec les chefs d'établissements. Ce fonds d'aide permet de donner du matériel reconditionné aux familles identifiées et en contrepartie elles s'inscrivent dans un parcours de formation pour appréhender tous les outils de suivi de la scolarité des enfants (internet, messagerie...).

Grâce au fonds, beaucoup de choses se sont concrétisées. Je vais donc vous parler des facteurs de succès :

- **Un déclencheur** : qui ne sera probablement pas le même selon les territoires. Le déclencheur pour nous a été le déploiement du dispositif Pass Numérique. Nous étions déjà assez mûrs sur le sujet, on a obtenu 150 000€ de l'ANCT. A ce moment nous décidons de proposer aux opérateurs « si vous donnez 1€, on met 2€ et ça fera 3€, et on accompagnera les usagers de vos services ». Au début nous sommes suivis assez symboliquement, mais nous sommes suivis.
- **Intérêt partagé et bon timing** : connaître les intérêts de ses partenaires. Le projet répondait aux objectifs de la CAF ce qui a facilité leur implication.
- **Confiance et flexibilité** : dans la convention nous avons laissé beaucoup de flexibilité, on a créé un cadre mais au début personne n'était obligé de mettre un seul euro. Nous avons quelque chose d'extrêmement souple, tout le monde n'a pas suivi mais ce n'était pas grave, ça a permis de mettre en place plusieurs projets. Le poids du facteur humain aussi ne doit pas être négligé. Aujourd'hui nos partenaires, ce sont une bande d'amis, il y a un climat de confiance, une ambiance qui est très bonne.

- **Complémentarité des projets / des fonds** : tous les systèmes interagissent entre eux et s'auto-alimentent.
 - **Industrialisation et automatisation** : dès le début nous avons mis en place une automatisation des demandes pour que les travailleurs sociaux proposent les pass numériques et qu'en un clic les pass soient envoyés aux usagers avec une lettre du Conseil Départemental
 - **Spécificités des territoires** : il faut intégrer des spécificités des territoires, quelques départements se sont saisis des pass numériques, chez nous ça continue et ça fonctionne et on aimerait continuer à jouer sur cet effet de levier mais pour un autre territoire ça pourrait être autre chose. Est-ce que tout est reproductible ? Nous avons pu faire ce qui a été fait en Lot-et-Garonne parce qu'il y avait cette dynamique, mais même lorsque le territoire a d'autres spécificités, les mêmes facteurs devraient produire les mêmes réussites
-



Intervention de David Gras Ville d'Annecy



Le Plan d'action de la ville d'Annecy est né de deux diagnostics réalisés en 2018 et 2019, issus de la commune nouvelle. Le diagnostic était dirigé vers la population et les acteurs locaux et a permis de faire remonter un certain nombre de points.

On est partis de là pour coconstruire des actions avec la Direction Seniors, Jeunesse, Lecture Publique, Vie Scolaire, Patrimoine, et Urbanisme. On s'est rendu compte qu'il y avait plein de liant entre les différents services. Une trentaine d'actions ont été validées.

Il y a deux volets à la stratégie, un volet social et un volet culturel sur l'éducation au numérique. Nous avons créé deux ETP. Le plan était ambitieux, on a réussi à mettre des moyens humains.

Parmi les actions de la stratégie il y a notamment :

- **L'animation de réseau**, de toutes les personnes qui vont œuvrer dans l'inclusion numérique. L'idée c'est de se réunir une fois par trimestre, puis de voir où en est chacun dans les projets, de voir ce qui est mis en place de façon pratico-pratique, et puis de discuter de manière informelle car c'est important pour fédérer tout le monde.
- **La permanence de démarches en ligne**. La personne recrutée fait des permanences dans Annecy pour débloquer les situations numériques, il y beaucoup de demandes et d'attentes et c'est une façon d'y répondre.
- **Le guide du numérique**. Pour que les professionnels et la population sachent ce qui existe, on a mis en place le guide du numérique pour tous où on recense les permanences, les ateliers et le volet culturel.
- **Le festival NuméricA**, c'est un festival qui va fêter sa 4ème année, ça recense tous les acteurs et ça permet de mettre en valeur les actions de tous les acteurs, sur 2 jours on a accueilli 1500 personnes.

Le plan d'action est voté et même si toutes les actions ne sont pas mises en œuvre, de nouvelles actions émergent aussi et sont intégrées à la feuille de route.



Intervention de Nicolas Godin

Agence Landaise pour l'Informatique

Je vais aborder deux sujets qui sont liés, l'évaluation de la politique publique et la territorialisation de la feuille de route.

Nous sommes partis du constat partagé avec la Fibre64 qu'il y avait **un besoin d'évaluer la politique d'inclusion numérique** avec plusieurs enjeux :

- L'axe quantitatif n'est pas suffisant pour évaluer la politique menée
- Il y a une diversité de dispositifs portés par des mairies, des centres sociaux...
- Il est difficile de construire quelque chose qui permette l'évaluation universelle. Aucun outil ne prend en compte tous les acteurs et en plus il est difficile d'inclure toutes les thématiques

Dans ce territoire, on a une chaire à l'université de Pau qu'on a contacté pour construire une méthodologie d'évaluation de la politique publique qui réponde à ces enjeux. Pendant 3 ans, les acteurs s'engagent à évaluer la politique publique. En complément on fait le lien avec le Labo Société Numérique et la méthodologie de l'ANCT. Par exemple, nous avons intégré le sentiment de montée en compétences.

Ce qui nous paraît essentiel là-dedans, c'est de pouvoir élargir l'évaluation au-delà des conseillers numériques et de pouvoir faire rentrer dans le dispositif d'évaluation toutes les personnes qui agissent pour l'inclusion numérique.

On a pris l'engagement que toute la méthode et tous les outils qu'on va créer seraient mis en commun.

L'indispensable territorialisation de la feuille de route : On a eu une remarque de la Préfète du département qui nous félicite et nous rappelle que l'essentiel c'est l'usager.

Nous sommes partis de la façon dont on pouvait soutenir les acteurs de l'inclusion numérique, mais pour les usagers c'est l'échelon intercommunal qui va être clé. Dans une intercommunalité de 6000 habitants, l'intercommunalité connaît les habitants.

L'échelon départemental, créé et anime les partenaires. L'échelon intercommunal doit avoir des actions très opérationnelles – c'est à ce niveau que se fait le suivi de l'accompagnement des usagers. On va donc créer deux outils, le premier va être de signer une convention départementale avec la CAF des Landes pour que dans toutes les conventions, l'inclusion numérique soit un thème obligatoire et que dans les 18 territoires landais, il y ait au moins une instance dans laquelle on parle d'inclusion numérique.

En complément, on va prendre une partie de l'enveloppe de formation France Numérique Ensemble pour faire de la formation Aidants Numériques, auprès des intercommunalités qui s'engagent sur l'inclusion numérique et qui peuvent donc en bénéficier.





Intervention de Sarah Rietsch Hub du Sud

Le Hub en région PACA accompagne le Vaucluse dans l'élaboration de la feuille de route.

La gouvernance du Vaucluse rassemble 23 collectivités et 18 structures réunies, avec la Préfecture et le Conseil Départemental. Le Schéma des Services au public avec l'illectronisme, a permis de créer le réseau d'inclusion numérique, les conseillers numériques, les France Services avec un portage à l'échelle départementale.

En 2023, France Numérique Ensemble arrive à la fin du Schéma, ce qui a permis de continuer ce travail à l'échelle des intercommunalités. Toutes les intercommunalités faisaient déjà quelque chose, certaines coordonnaient et animaient déjà leur réseau d'inclusion numérique. C'est pourquoi France Numérique Ensemble était une opportunité pour les intercommunalités de créer leur propre feuille de route de route et nous avons donc décidé d'introduire les feuilles de route intercommunales au sein de la feuille de route départementale.

Les 5 objectifs de la Feuille de Route Départementale sont :

- Objectif 1 : Accès aux droits via le numérique pour les publics fragiles
- Objectif 2 : Elaborer un parcours numérique usager
- Objectif 3 : Structurer une filière de reconditionnement
- Objectif 4 : Feuilles de route infra-départementales
- Objectif 5 : Recherche de financement

Nous avons mis comme condition que les feuilles de route infra-départementales doivent reprendre au moins deux axes de la feuille de route départementale.

Pourquoi ? C'est un échange de bon procédé, nous avons besoin des intercommunalités pour comprendre le tissu associatif, les besoins des usagers, qui sont les personnes qui opèrent tous les jours les accompagnements.

Pour les collectivités, c'est un moyen d'être accompagné sur la structuration de leurs actions et d'avoir un soutien départemental aussi sur les partenariats. Si les intercommunalités et le département s'engagent on peut aussi avoir un effet d'entraînement d'autres.

Aujourd'hui, il y a 13 feuilles de route intercommunales en cours.

France Numérique Ensemble : 6 initiatives innovantes !

Modération :

Alice Tabarin & Ferdinand Rautureau,
du programme société numérique de ANCT

NEC 2024
25 - 26 sept.

Intervenants

- **Richard Marquis** : Anjou Numérique, coordinateur de conseillers numériques, r.marquis@anjou-numerique.fr
- **Laura Hérail** : Fédération des centres sociaux, coordinatrice de conseillers numériques et coordinatrice des médiateurs numériques du Département via Cyb'Anjou, laura.herail@centres-sociaux.fr
- **Christine Lucas** : Conseil Départemental de Maine-et-Loire, Chargée d'études médiation numérique, christine.lucas@maine-et-loire.fr
- **Marie-Odile Claude** : Préfecture de Maine-et-Loire, chargée de mission France services et médiation numérique, marie-odile.claude@maine-et-loire.gouv.fr
- **Clarisse Audoin-Briand** : Conseil départemental de Vendée, cheffe de projet numérique, clarisse.audoin-briand@vendee.fr
- **François-Xavier Connen** : Préfecture de Vendée, chargé de mission numérique, francois-xavier.connan@vendee.gouv.fr
- **David Belbès** : Directeur des Systèmes d'Information et de l'Aménagement Numérique, Conseil départemental de Lot-et-Garonne, david.belbes@lotetgaronne.fr
- **Farah Bireau** : Directrice adjointe des Systèmes d'Information et de l'Aménagement Numérique, Conseil départemental de Lot-et-Garonne, farah.bireau@lotetgaronne.fr
- **Sarah Rietsch** : Hub du Sud, Chargée de mission développement territorial et partenariats, srietsch@hubdusud.fr
- **David Gras** : Coordinateur médiation numérique ville d'Annecy, david.gras@annecy.fr
- **Nicolas Godin** : Agence landaise pour l'informatique, nicolas.godin@alpi40.fr

MEDNUM49 – Des actions de financement

Laura HERAIL – Fédération des Centres Sociaux 49/53 – Cyb@njou
06 45 13 41 32 / Laura.herail@centres-sociaux.fr

Richard MARQUIS – Anjou numérique
07 85 65 16 70 / r.marquis@anjou-numerique.fr

LA MEDNUM49 EN CHIFFRES

2

Feuilles de route

15

Acteurs mobilisés

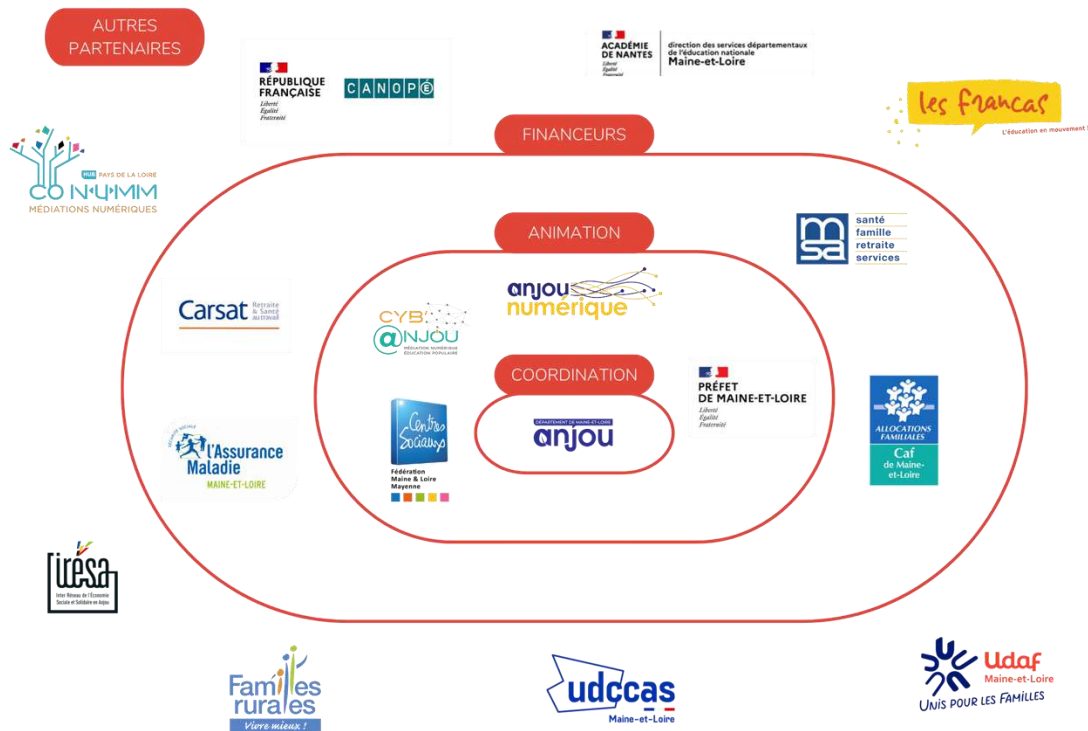
92k€

De financement par an

5 ans

D'existence

LES PARTIES PRENANTES



L'ACCORD DE COOPÉRATION

UN ENGAGEMENT FINANCIER DES OPÉRATEURS *

CONTEXTE, ENJEUX :

- Volonté de développer et de structurer le réseau des médiateurs numériques départemental – Cyb@njou
- Mise en place d'une feuille de route de l'accompagnement aux usages numériques en Anjou (2019)
- Réfléchir le numérique au-delà de l'accès aux droits avec les partenaires institutionnels

LE PRINCIPE :

Financement de 2 missions au sein de la Fédération des Centres sociaux du Maine-et-Loire et de la Mayenne :

- Une mission d'animation du réseau des acteurs de la médiation numérique et de co-coordination de la feuille de route départementale
- Une mission de coordination de jeunes en service civique sur des missions d'accompagnement au numérique.

LES MODALITÉS DE CONVENTIONNEMENT :

- Financement sur 3 ans renouvelable
- Conventionnement pluriannuel avec chaque opérateur
- Demande de subvention tous les ans

LE DÉTAIL DES FINANCEMENTS :

- Subvention de 92k € par an pour 1,65 ETP + budget animation



DISPOSITIF D'AIDE FINANCIÈRE



CO-FINANCEMENT DES POSTES DE CONSEILLER NUMÉRIQUE DANS LES TERRITOIRES

CONTEXTE, ENJEUX :

- Dégressivité des financements du dispositif
- Maintien de postes de médiateurs professionnels
- Mobilisation des collectivités locales

LE PRINCIPES :

- Une aide devant avoir un effet levier **pour pérenniser ou recruter des conseillers numériques inscrits dans le dispositif national**
- Un accompagnement pour des collectivités qui s'inscrivent dans un projet cohérent (structuration de l'offre dans le cadre d'une feuille de route locale)

LES MODALITÉS D'INTERVENTION :

- Un financement sur 3 ans
- Montant maximal de 50% du reste à charge (après aides de l'Etat)
- Participation équivalente obligatoire de la collectivité ou établissement public
- Signature d'une convention bi ou tripartite (si employeur privé)

LA MOBILISATION D'UN FONDS :

- Une enveloppe de 500 000 € sur 3 ans
- Abondée par des acteurs privés (délégataire et potentiellement des banques, opérateurs de téléphonie...)
- D'autres financements (ex européens...)

Expérithèque numérique

« une bibliothèque de prêt de matériels pour tester
et expérimenter »

Axe 2 FNE France Numérique Ensemble

Inclusion numérique collège Vendéen



NEC 2024
25 - 26 sept.

Le projet de l'Expérithèque Numérique a été initié par le conseil départemental de Vendée pour répondre aux défis des élèves en grande difficulté dans les collèges.

La problématique :

- le **manque de matériel pédagogique adapté** pour les élèves en grande difficulté scolaire
- l'**absence de possibilité de tester des équipements** avant les notifications pour les élèves à besoins éducatifs particuliers. « Parcours de suivi entre la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées) les services des la DSDEN (Direction des Services Départementaux de l'Éducation Nationale). »



Expérithèque de Vendée
Banque de prêt d'équipement informatique



En quoi notre action est innovante ?

Une nouvelle organisation : Mise en place d'une banque de prêt par la collectivité et d'essai de matériel pédagogique adapté pour les élèves en situation de handicap ou en grande difficulté scolaire, une première dans la collectivité vendéenne.

Une approche flexible et réactive : Possibilité pour les élèves d'emprunter et de tester du matériel sans passer par des procédures longues et complexes, offrant ainsi une réponse rapide et adaptée à leurs besoins spécifiques.

Une collaboration efficace : Synergie entre le Département de la Vendée, la DSDEN et la MDPH, garantissant une coordination optimale et une utilisation efficiente des ressources disponibles.

Une avancée technologique : Utilisation de plateformes numériques pour les demandes de matériel et pour les retours d'expérience, simplifiant les procédures et permettant un suivi précis de l'utilisation du matériel par tous les partenaires.

Quels sont les impacts recherchés ?

Les impacts sont multiples et visent à répondre aux problématiques initiales identifiées.

Identification et facilitation : de l'accès à du matériel adapté pour une continuité d'apprentissage et facilitation des demandes auprès de la MDPH.

Inclusion scolaire : valorisation des élèves, amélioration de leur concentration, engagement, et facilitation de leur participation.

Égalité des chances : inclusion de tous les élèves, simplification de l'accès

Collaboration, coopération : des équipes pédagogiques et amélioration de la cohérence et de l'efficacité du suivi des élèves.

Contact projet Expérithèque

Clarisse **AUDOIN-BRIAND**

Cheffe de projet collèges numériques

Clarisse.audoin-briand@vendee.fr

02 28 85 80 39



NEC 2024
25 - 26 sept.

Mise en place d'un fonds départemental d'inclusion numérique

David Belbès – Farah Bireau

NEC 2024
25 - 26 sept.

Résumé de l'initiative

2018 : des travailleurs sociaux sollicitent la Direction des Systèmes du Département car ils sont démunis dans l'accompagnement des usagers en difficulté dans leurs démarches en ligne : c'est le point de départ d'un diagnostic pour cerner les besoins et attentes du territoire.

Juin 2019 : adoption d'une stratégie départementale qui met en évidence l'importance de mobiliser les opérateurs de services publics. Proposition aux opérateurs de mettre en place un partenariat pour mener des actions en faveur d'une meilleure inclusion numérique des Lot-et-garonnais : mobilisation de 14 opérateurs, aujourd'hui élargi à 19.

Constitution d'un fonds départemental pour l'inclusion numérique : proposition aux opérateurs de services publics d'abonder un fonds pour financer des actions communes. En contrepartie, le Département se charge de mobiliser une ingénierie financière pour capter des financements nationaux et européens et propose de créer un "effet de levier" avec l'idée de ré-injecter ensuite les financements du "pot commun" dans des actions spécifiques et ciblant les usagers des opérateurs financeurs.



Impacts sur le territoire



- Mise en place des "Jeudis de l'inclusion numérique" et de "Mes droits depuis chez moi" : webinaires et ateliers thématiques de formation à destination des aidants et des usagers
- Financement et déploiement du pass numérique et mise en place d'un réseau d'organismes prescripteurs et formateurs
- Création des outils de communication (Petit Journal de l'Inclusion Numérique)
- Création d'une filière locale de reconditionnement créatrice d'emplois en insertion
- Création d'un fonds d'aide à l'équipement pour les familles en difficulté
- Mise en place d'un Forum (80 000€) réunissant 1400 participants

Contact : David Belbès, Directeur des Systèmes d'Information de de l'Aménagement Numérique david.belbes@lotetgaronne.fr
Farah Bireau, Directrice adjointe et responsable du service "Infrastructures et usages numériques" farah.bireau@lotetgaronne.fr

Partenaires associés



- Préfecture
- EPCIs (en cours)
- 19 Opérateurs de services publics :
 - Organismes sociaux : CAF, MSA, CPAM, CARSAT, URSSAF
 - Organismes de l'emploi : Missions locales, France Travail (ex-Pôle Emploi), Cap Emploi
 - Opérateurs avec des missions d'intérêt public : Orange, La Poste, Lot-et-Garonne Numérique, SNCF

Leviers

- Portage politique
- Binôme Préfecture / Département et relais important du Sous-Préfet en charge du dossier
- Bonne appropriation pour une déclinaison locale des dispositifs nationaux
- Pleine mobilisation des grands opérateurs de service

Moyens alloués (humains et financiers)



- Contribution financière des partenaires du réseau Déclic 47
- AAC Pass numérique
- AAC coordinateurs conseillers numériques
- 1 ETP à temps plein + 4 conseillers numériques + direction de projet à temps partiel

Instances mobilisées



1 équipe projet (département / préfecture) : se réunit régulièrement en fonction du besoin

3 instances décisionnelles (1 à 2 fois / an) :

- COPIL avec les opérateurs de services publics (actif)
- COPIL avec les structures employeuses de conseillers numériques (existant mais à renforcer dans le cadre de la feuille de route FNE)
- COPIL avec les EPCIs (créé dans le cadre de la feuille de route FNE)

Comité technique (COTECH Déclic 47 : 3 à 6 fois / an)

Points de vigilance

- Un reste à charge pour les collectivités qui s'accroît et importance du maintien et de la stabilité des dispositifs nationaux
- Ne pas sous estimer l'importance de l'animation et de l'ingénierie financière

Analyse rétrospective des facteurs de succès

1 Déclencheur

Créer un effet de levier

Intérêts partagés & bon timing

*Compréhension des
enjeux et attentes
des partenaires*

Confiance & flexibilité

*Souplesse du cadre
conventionnel, importance
symbolique & facteur humain*

Complémentarité

*Dispositifs & financements
Au service d'un projet cohérent*

Industrialisation & automatisation

*Logique de Massification,
interopérabilité des SI*

Spécificités des territoires

*Fonds nationaux,
Reproductibilité ?*

PLAN D'ACTION MEDIATION NUMERIQUE ANNECY

*David Gras
Coordinateur MedNum Annecy*

NEC 2024
25 - 26 sept.

DIAGNOSTIC

2018-2019

ANNECY

RESULTATS DES ENQUETES STATISTIQUES
AUPRES DE LA POPULATION ET DES
ACTEURS LOCAUX SUR LA FRACTURE
NUMERIQUE

28 AOUT 2019

Annecy : 128 422 habitants

2 enquêtes sur la fracture numérique

- Auprès de la population
- Auprès des acteurs locaux de la médiation numérique

VILLE D'ANNECY

DIRECTION DES USAGES NUMERIQUES ET DES SYSTEMES D'INFORMATION
TRANSITION.NUMERIQUE@ANNECY.FR

D'ACTION

2019-2020

Transitions

Usages numériques

Proximité

Jeunesse

Lecture publique

Vie scolaire

Culture

Patrimoine

Urbanisme

[illegible]

PLAN D'ACTION DE LA MEDNUM D'ANNECY 2020

30 actions réparties en 6 axes sur la période 2020-2023

1. Étoffement de l'offre de services
2. Transformation outils et solutions agent
3. Communication
4. Fédération des acteurs
5. Amélioration de l'expérience usager
6. Pilotage du plan d'action

- Un volet «social» : la lutte contre la fracture numérique
- Un volet «culturel» : l'éducation au numérique

MOYENS HUMAINS

- **Création de 2 ETP**

Coordinateur "Médiation numérique"

Médiateur numérique "Aide aux démarches en ligne (CNFS)"

- **Création non retenue de 2 ETP**

Médiateur numérique "Pratiques culturelles numériques"

Médiateur numérique "Itinéraire numérique"

ANIMATION DU RESEAU DES ACTEURS LOCAUX DE LA MEDIATION NUMERIQUE

Réunions trimestrielles, avec plus de 50 acteurs locaux actifs (collectivités, associations, service à la personne...)

- Ateliers de montée en compétences : Démarches en ligne, Intelligence artificielle, programmation...
- Partage de ressources : Education aux médias et à l'information, cyberharcèlement, logiciels libres...
- Présentation d'outils : Canva, IA, Wiki...
- Activités pour développer la cohésion de groupe
- Réseautage et projets collaboratifs

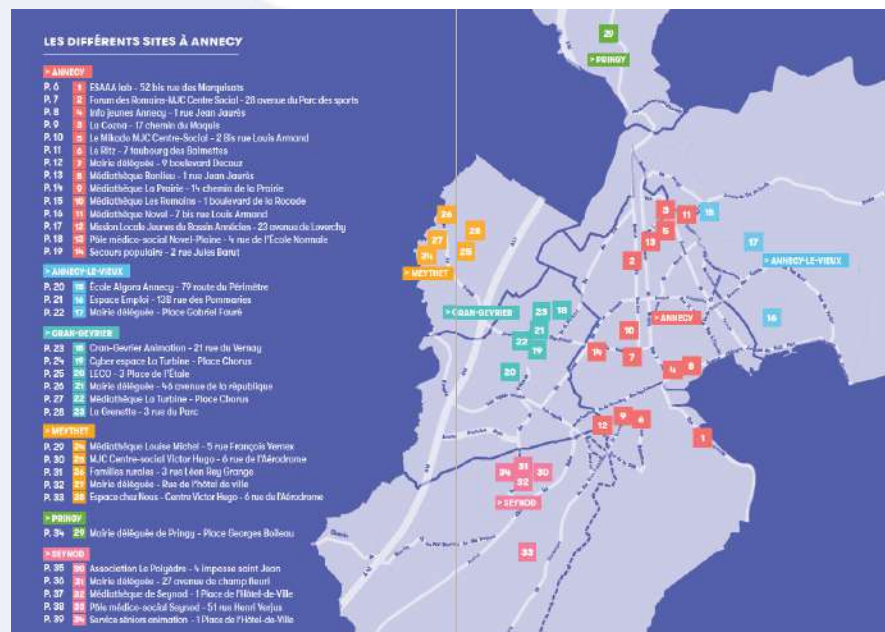


PERMANENCES D'AIDE AUX DEMARCHES EN LIGNE DANS LES MAIRIES DELEGUEES

- Permanences d'aide aux démarches en ligne dans les 6 mairies déléguées
- Ateliers numériques dans chaque mairie
- Ateliers de montée en compétences numériques des agents d'accueil de proximité des mairies déléguées



GUIDE DU NUMERIQUE POUR TOUS



NUMERICA, LE FESTIVAL ANNUEL DU NUMERIQUE POUR TOUS



- **Edition 2024**

2 journées

1 soirée arts numériques

29 exposants

14 conférences

200 intervenants

1 buvette et petite restauration

Total visiteurs : **1420**

- **4ème édition les 12 et 13 avril 2025**

NOUVELLES ACTIONS

2024-2026

- **Les rendez-vous trimestriels du numérique associatif**

Comité Départemental Olympique et Sportif de la Haute-Savoie (CDOS 74) en tant que PANA (Point d'Appui au Numérique Associatif) et la Ville d'Annecy (coordination de la Médiation Numérique).

- **NuméricA Pro**

35 professionnels du numérique

Définir des actions MedNum communes et fédérer les acteurs

- **Cycle d'ateliers montée en compétence aide aux démarches en ligne**

A destination des professionnels de la médiation (collectivités et associations)

4 ateliers sur 2024

Un organisme invité à chaque atelier (CPAM, Impôts, Préfecture, Carsat)

Remettre des liens humains sur le sujet des démarches en ligne





CONTACT

coordination.mednum@annecy.fr

2 actions de la feuille de route landaise : évaluer et territorialiser

*Nicolas GODIN
Agence landaise pour l'informatique*

NEC 2024
25 - 26 sept.

La philosophie de la feuille de route landaise

Une méthode et des outils pour mobiliser et soutenir les acteurs locaux de l'inclusion numérique

4 axes – 15 actions

Une volonté de territorialisation



Coordonner

Animer, promouvoir, fédérer les acteurs landais de l'inclusion numérique



Piloter

Proposer des cadres et des méthodes structurantes pour les actions d'inclusion numérique



Développer

Développer la culture numérique, promouvoir et participer à l'essaimage des réalisations du territoire



Outils

Construire, alimenter et déployer des outils à destination des acteurs de l'inclusion numérique



Territorialiser

Décliner localement, en appui de la collectivité territoriale, les actions issues du plan départemental et qui correspondent aux orientations locales



**35 % de la population éloignée du
numérique, 5000 landais.es
accueilli.e.s en 1 an, on est loin du
compte !**



L'enjeu d'évaluer les effets de la politique d'inclusion numérique

Les constats

- Le seul axe quantitatif ne suffit pas à évaluer l'effet de la politique menée
- Les outils d'évaluation sont imparfaits à prendre en compte tous les acteurs et toutes les dimensions du sujet

Les pistes d'action

- Construire des outils d'évaluation dès la conception et avec un appui méthodologique
- Evaluer le sentiment du compétence en plus de la compétence technique
- Elargir la pratique d'évaluation aux delà des seuls conseillers numérique, à tous les acteurs locaux de la médiation numérique

L'indispensable territorialisation de la feuille de route

Echelon départemental

- Accompagner le déploiement des dispositifs nationaux
- Faire émerger et piloter les méthodes et les dispositifs locaux
- Créer et animer les partenariats institutionnels

Echelon intercommunal

- Entretenir les relations opérationnels entre prescripteurs et médiateurs
- Créer et suivre les parcours usagers

Solutions de territorialisation envisagées

- S'appuyer sur les réseaux partenariaux déjà existants (ex: CTG de la CAF)
- Initier la démarche de territorialisation au travers d'une action d'acculturation rendue possible par le financement « Aidants numériques » de l'ANCT

Feuilles des routes infra départementales Vaucluse

*Sarah Rietsch
Hub du Sud*

NEC 2024
25 - 26 sept.

Le Hub du Sud et FNE



Le Hub du Sud avec l'aide de ses référents consacrent 20 jours à chaque département.

Le Hub du Sud et FNE



Le Hub du Sud avec l'aide de ses référents consacrent 20 jours à chaque département.

Ces 20 jours peuvent être utilisés pour :

- l'organisation et/ou l'animation de groupes de travail et d'ateliers départementaux

Le Hub du Sud et FNE



Le Hub du Sud avec l'aide de ses référents consacrent 20 jours à chaque département.

Ces 20 jours peuvent être utilisés pour :

- l'organisation et/ou l'animation de groupes de travail et d'ateliers départementaux
- la participation aux instances de gouvernance et de pilotage

Le Hub du Sud et FNE



Le Hub du Sud avec l'aide de ses référents consacrent 20 jours à chaque département.

Ces 20 jours peuvent être utilisés pour :

- l'organisation et/ou l'animation de groupes de travail et d'ateliers départementaux
- la participation aux instances de gouvernance et de pilotage
- la co-réalisation d'états des lieux départementaux

Focus sur le Vaucluse



Co-porteurs :

Préfecture du Vaucluse & Conseil Départemental du Vaucluse

Membres de la gouvernance :

- 23 collectivités
- 18 structures (dont le Hub du Sud)

Contexte du territoire :

- Premier schéma de Services au public avec l'identification de l'illectronisme comme un enjeu d'égalité.
- Constitution et recensement de dispositifs (Réseau départemental de l'inclusion numérique; Assistants en démarches administratives et numériques ADAN, CoNums, EFS, subventions par le CD84, point CAF)

Le Schéma de services au public

2017
Stratégie nationale
pour un numérique
inclusif

2022
Conseil National de la
Refondation
Numérique

2023
Feuille de route
France Numérique
Ensemble

2024
Déclinaisons
territoriales de la FNE

3 orientations qui concentrent les principaux enjeux d'accès aux services, notamment pour les publics les plus fragiles :

- **L'inclusion et la médiation numériques :**

1. Enjeux : dématérialisation massive et continue des services (dont accès aux droits sociaux), fracture numérique
2. Perspectives : Feuille de route France Numérique Ensemble, Pacte des Solidarités

- **Services de santé et de soins de proximité**
- **Mobilités solidaires et inclusives**



Orientation 1 : Inclusion et médiation numériques France Numérique Ensemble

Feuille de route FNE Vaucluse

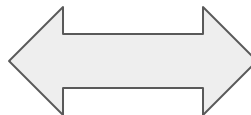
Orientation 1 : INCLUSION & MEDIATION NUMERIQUES - Feuille de route France Numérique Ensemble Vaucluse -				Pilote(s)
Objectif 1	ACCES AUX DROITS VIA LE NUMERIQUE POUR LES PUBLICS FRAGILES	Action 1.1	Interconnaissance des acteurs et coordination des réseaux	Réseau EFS, Réseau départemental d'inclusion numérique, CD84 (DAS), CAF, Préfecture
		Action 1.2	Mieux identifier les profils et les besoins des usagers	CD84 (DAS), Réseau départemental d'inclusion numérique, Réseau EFS, CAF, opérateurs
		Action 1.3	Sécuriser et renforcer l'accompagnement dans l'accès aux droits	Préfecture
Objectif 2	ELABORER UN « PARCOURS NUMERIQUE USAGER »	Action 2.1	Structurer / Animer / Coordonner	Préfecture, CD84, Coordonnateur des Conseillers Numériques
		Action 2.2	Construire un « Parcours numérique usager »	Préfecture, CD84, Coordonnateur des Conseillers Numériques
		Action 2.3	Renforcer et coordonner la communication sur la médiation numérique	Coordonnateur des Conseillers Numériques
Objectif 3	STRUCTURER UNE FILIERE DE COLLECTE/RECONDITIONNEMENT-RECYCLAGE/DISTRIBUTION DE MATERIEL	Action 3.1	Diagnostic de la filière	Préfecture, CD84
Objectif 4	FEUILLES DES ROUTES INFRADEPARTEMENTALES	Action 4.1	Feuille de route Luberon Monts de Vaucluse	EPCI pilotes
Objectif 5	RECHERCHE DE FINANCEMENTS	Action 5.1	Assurer une veille sur les financements	Préfecture, CD84

Pourquoi intégrer les FdR infra départementales dans FNE ?

- Impulser une dynamique départementale à l'échelle locale
- Structurer les axes d'actions des EPCI
- S'appuyer sur des partenariats locaux déjà constitués et efficaces
- Motiver des EPCI à faire leur propre FdR



Des besoins mutuels



**13 intercommunalités
du Vaucluse**

Feuille de route Luberon Monts de Vaucluse

3 axes dont 2 correspondent à la feuille de route départementale

Axe 1 : Inclusion numérique

Accompagnement administratif et numérique coordonné et clair pour les usagers

Axe 2 : Parcours numérique usager

Pour un usage raisonnable, raisonné et autonome du numérique



Axe 3 : Communication / Veille / Promotion

Pour une harmonisation et une identification des Aidants numériques sur le territoire

Plus d'infos

Judith Le Pichon

Cheffe du Service Soutien aux Territoires,
Europe et Transition écologique

judith.le-pichon@vaucluse.fr

Sandra Ferrero

Chargée de mission Territoires, Ruralité, Europe

sandra.ferrero@vaucluse.fr

Jacques Benhaïm

Service de la Coordination des Politiques Publiques et
de l'Appui Territorial

jacques.benhaim@vaucluse.gouv.fr