

Var Numérique Ensemble 2025-2027

Version synthétique

La feuille de route “**Var numérique ensemble**” (VNE) 2025-2027 est une initiative visant à établir une politique publique d'inclusion numérique à l'échelle du Var dans un objectif “0% exclusion numérique”.

Pilotée par le Département et la Préfecture du Var, en collaboration avec la CAF du Var, elle résulte de six mois de travail collaboratif impliquant des collectivités, l'État, ses opérateurs et des associations, et de la consultation qui a suivi. Elle constitue le point de départ d'une démarche de coopération entre les acteurs varois de l'inclusion numérique au service d'une transformation numérique du Var choisie.



Stratégie Globale et éléments structurants

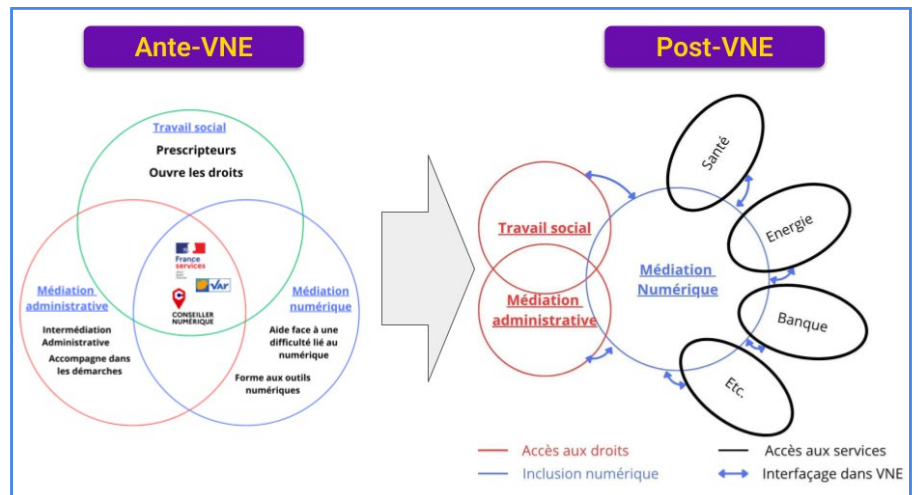
La stratégie globale de VNE promeut une approche de l'inclusion numérique centrée sur l'**autonomie des personnes et la restauration de la confiance** dans les technologies. L'objectif est de permettre aux usagers de développer des compétences numériques réutilisables dans divers contextes (personnels, professionnels, culturels, ludiques), afin de ne plus "subir" le numérique et de favoriser leur autonomie et leur émancipation. Cette approche se distingue du simple "faire à la place de", qui, bien que parfois nécessaire dans l'urgence pour les usagers les plus éloignés du numérique ("usagers impossibles à former"), n'est pas pérenne en raison du coût croissant qu'elle engendre car cette pratique crée une dépendance de l'utilisateur, voire une déresponsabilisation vis à vis de ses affaires administratives, à l'opposé donc des objectifs d'autonomisation. VNE reconnaît la nécessité de cette pratique sous réserve de l'encadrer (par exemple, via Aidants Connect) et de la limiter aux situations d'urgence et d'exception pour les acteurs de la médiation numérique.

La **territorialisation de la politique d'inclusion numérique** s'appuie sur les forces existantes, telles que la CAF qui porte des sujets d'inclusion numérique à travers l'**appel à projet CAF inclusion numérique** et les **Conventions Territoriales Globales** qui organisent des gouvernances locales pour porter les sujets CAF dans lesquels l'on retrouve fréquemment l'inclusion numérique.

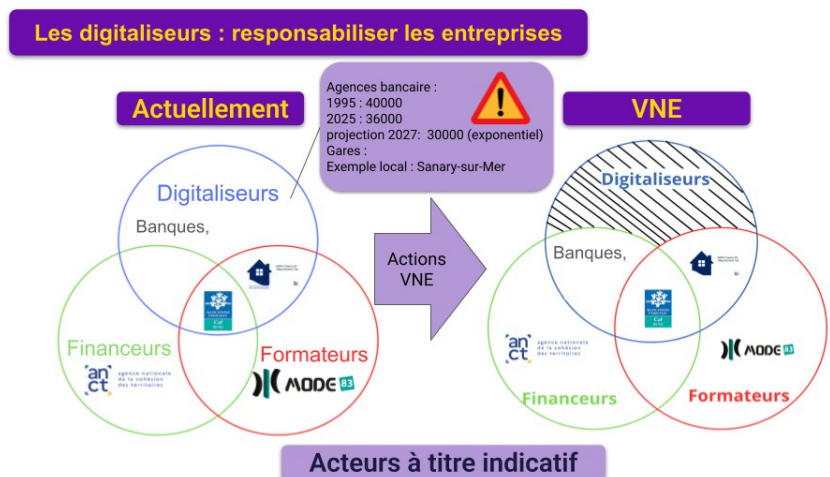
Cette territorialisation vise à adapter l'offre aux besoins spécifiques de chaque territoire grâce à l'identification d'enjeux spécifiques au Var tels qu'identifiés par les élus comme **le besoin d'équité territoriale, une coordination entre les acteurs et une meilleure lisibilité et visibilité pour les usagers**. Afin de répondre à ces trois enjeux majeurs, trois leviers sont au centre de Var Numérique Ensemble :

- L'articulation des champs d'action
- La responsabilisation des "digitaliseurs"
- La création d'une communauté de la médiation numérique

L'articulation des champs d'action des différents professionnels (travail social, médiation administrative, médiation numérique) vise à réduire la confusion actuelle qui peut entretenir la dépendance des usagers et conduire les professionnels à dépasser leurs compétences. L'articulation des champs d'action permet aux acteurs de terrain de rester dans leurs missions pour lesquelles ils sont formés et équipés, de sécuriser la qualité du service rendu à l'utilisateur et de mesurer plus précisément le coût de l'inclusion numérique.



Le second aspect de la stratégie globale est la recherche d'un **modèle économique viable et pérenne** pour l'inclusion numérique. Nous passons d'une logique de financement de poste à une logique de financement d'actions. VNE introduit la notion de **"digitaliseurs"**, acteurs publics ou privés qui dématérialisent leurs services et suppriment les guichets de proximité sans apporter de solution, et propose de les inciter à contribuer financièrement aux efforts de réduction de la fracture numérique qu'ils alimentent, selon une approche de "responsabilité sociale" et de promotion des actions menées en faveur de l'inclusion numérique.

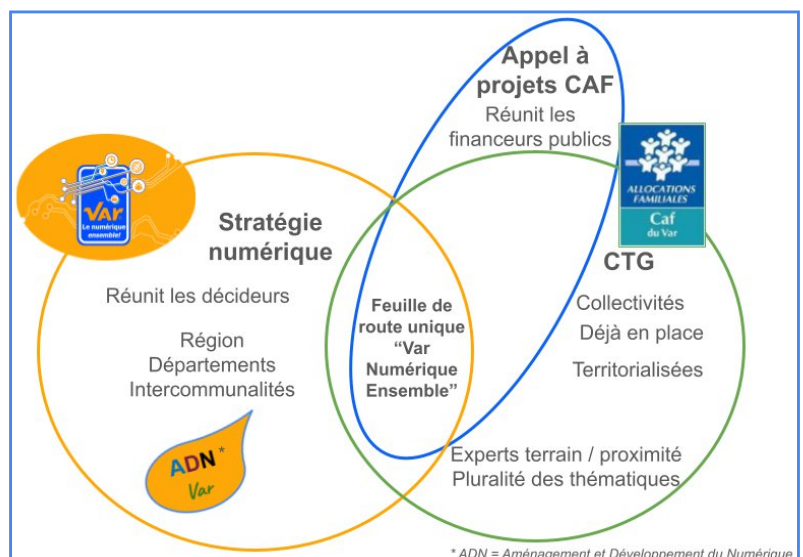


Enfin, la création d'une communauté de la médiation numérique a vocation d'une part à professionnaliser la filière de la médiation numérique en ouvrant les outils (formations, outils de reporting, supports d'atelier, Soliguide, etc.) des conseillers numérique au reste des acteurs et en créant des synergies en mettant en place, notamment, des temps de partage d'expérience et d'autre part à lui donner de la visibilité grâce à une identité visuelle de l'inclusion numérique des acteurs de VNE.

Le contexte varois

VNE s'insère dans les politiques locales et s'appuie sur les acteurs et les gouvernances existantes :

- la coopération public-public pour l'aménagement et le développement numérique du Var (ADN 83)
- l'Appel à Projets Inclusion Numérique CAF
- les Conventions Territoriales Globales (convention entre la CAF et une collectivité sur la gestion de sujets CAF) qui identifient pour la majorité l'inclusion numérique en tant que sujet à part entière ou sujet porté à travers les thématiques CAF: Parentalité, Petite Enfance, Enfance, Jeunesse, Animation de la vie sociale, Logement, Handicap,...



Analyse du contexte

Études et diagnostics

Une étude du territoire a été menée pour identifier et quantifier les besoins et recenser l'offre actuelle. Cette étude comprend :

- Une approche comparative utilisant les critères sociaux de l'indice de fragilité numérique pour évaluer la situation de chaque EPCI. Par rapport à la moyenne nationale, le Var est un territoire à risque bien que le risque d'illectronisme soit hétérogène sur le territoire (5,4/10 d'une échelle de 1 à 10, 10 étant un risque maximum. IFN EPCI compris entre 4,8 et 6,6, homogène au final mais impacté de manière hétérogène par les critères choisis). Le Var est donc un territoire globalement fragile, bien que les raisons de cette fragilité diffèrent par EPCI.
- Une étude quantitative pour estimer la population en situation d'illectronisme, estimée à 200 000 illectrés habitants à l'échelle du département, distribuée inégalement sur le territoire. Cela représente environ 20% de la population.
- Une étude qualitative, qui reste à compléter, pour évaluer l'équité de l'offre sur chaque territoire.

Forces

Inclusion numérique identifiée dans tout le Var
La CAF, acteur moteur de l'inclusion numérique
Des médiathèques proposant, en majorité, des actions de médiation numérique
Un maillage d'acteurs publics et privés rayonnant sur le Var
ADN 83, un exemple réussi de collaboration entre 13 collectivités au service du numérique
La connectivité à internet est un sujet réglé

Faiblesses

Population à risque (indice de vieillissement à 130, population allophone, IFN à 6,2, etc.)
Offre inégalement répartie sur le territoire (opposition rural/urbain)
Des territoires sans acteur privé porteurs d'actions
Confusion des champs d'action
Hétérogénéité de l'appropriation des enjeux de l'inclusion numérique selon les territoires

Opportunités

Les CTG, cadre de coopération déjà existant dans les territoires
Des outils déjà existants pour une harmonisation des pratiques à l'échelle départementale
Appel à projets inclusion numérique CAF et fédération des financeurs publics
Le dispositif France Services est bien inséré dans le territoire
Soliguide, un seul outil départemental d'annuaire et de cartographie de l'inclusion, dont numérique

Menaces

Dématérialisation galopante
Incertitudes liées au dispositif CoNum
Nouveaux sujets créateurs de fracture numérique (IA, réseaux sociaux 2.0)
Mythe des "Digital Natives" et autre publics invisibles

Objectifs Clés (Enjeux)

La feuille de route VNE 2025-2027 vise à répondre à **trois enjeux majeurs** identifiés par les élus du Var:

1. **Développer la coordination entre acteurs** afin de gagner en efficacité, de réduire les coûts et de repositionner chacun dans sa mission principale.
2. **Améliorer la lisibilité et la visibilité** pour les usagers, en leur permettant de trouver plus facilement les services dont ils ont besoin.
3. **Veiller à l'équité territoriale de l'offre** d'inclusion numérique, en s'assurant que l'accès aux services soit réparti de manière équitable sur l'ensemble du territoire varois.

Axes Stratégiques

Ces enjeux sont déclinés en **quatre axes stratégiques** qui structurent les actions envisagées:

1. Par territoire, dimensionner l'offre en fonction des besoins (Axe I):

Cet axe vise à adapter l'offre d'inclusion numérique aux réalités et besoins spécifiques de chaque territoire.

- Poursuite et fiabilisation des diagnostics territoriaux pour quantifier précisément les besoins afin de structurer un cadre d'évaluation indispensable au pilotage de la politique publique (action N°2).
- Sécurisation et encadrement du "faire à la place de" par des formations comme Aidants Connect pour les professionnels, tout en privilégiant l'autonomisation (action N°6c).
- Encouragement du développement des synergies entre les France Services (médiation administrative) et les médiateurs numériques (action N°9 et 13).

2. Revenir à l'ambition initiale en créant les conditions d'autonomie des usagers (Axe II):

L'objectif est de dépasser la simple aide aux démarches administratives pour permettre aux usagers de développer de véritables compétences numériques réutilisables dans des contextes qui vont au-delà de l'accès aux droits.

- Actions comme le développement du numérique en santé (ex: "Mon Espace Santé") (action N°6e), la formation des médiateurs numériques à des sujets d'avenir comme l'intelligence artificielle (action N°6b), et la promotion du reconditionnement de matériel informatique pour un meilleur accès aux équipements (action N°12).
- Formation des médiateurs pour accompagner spécifiquement les personnes en situation de handicap (action N°6a).

3. S'appuyer sur les actions menées pour développer les synergies entre les acteurs et les promouvoir auprès des usagers (Axe III):

Cet axe vise à améliorer la coordination et l'interconnaissance entre les acteurs de l'inclusion numérique.

- Création d'une communauté de professionnels de la médiation numérique pour mutualiser outils et ressources (action N°9).
- Généralisation de l'outil Soliguide comme annuaire et cartographie de référence pour l'offre d'inclusion numérique dans le Var, facilitant ainsi la collaboration professionnelle et l'orientation des usagers (actions N°1).
- Une identité graphique commune aux acteurs de l'inclusion numérique de VNE sera créée et déployée (action N°4).
- Rencontres inter-professionnelles ("Assises de l'inclusion numérique" - NEC) seront mises en place pour favoriser les échanges et la coopération (action N°14).

4. Piloter et pérenniser la stratégie de l'inclusion numérique varoise (Axe IV):

Cet axe est crucial pour la durabilité de la politique d'inclusion numérique.

- Maintenir et développer les actions de médiation numérique portées par les conseillers numériques dans le Var (action N°7).
- Mise en place d'une conférence de financeurs institutionnels, et l'engagement des "digitaliseurs"(actions N°8 et 8a).
- Pilotage assuré par le Département via la coopération ADN 83.
- Actions d'acculturation des élus et décideurs publics sont prévues pour sensibiliser à ces enjeux et distinguer l'inclusion numérique de l'accès aux droits (action N°5).
- Mesure d'impact des actions de médiation numérique (action N°11).
- Faciliter la création de partenariats public-privé en mettant un place un référentiel des associations du Var porteuses d'action d'inclusion numérique (action N°10).

VNE 2025-2027 est donc une réponse territorialisée et co-construite dont les actions visent à relever ensemble le défi de la fracture numérique dans le Var à travers une offre structurée et financée, lisible et équitablement répartie sur le territoire, encourageant la coopération entre acteurs, soucieuse du parcours usagers, fondée sur la professionnalisation des médiateurs d'une part et le recentrage de leurs missions au service de l'autonomisation des varois face aux mutations numériques d'autre part.