

Chartres, le

RELEVÉ DE CONCLUSIONS

Dans le cadre du projet de territorialisation de la feuille de route « France Numérique Ensemble », une réunion s'est tenue le mardi 9 janvier 2024 à 9h00 à la préfecture d'Eure-et-Loir sous la présidence de Monsieur Claude JEAY, sous-préfet référent Inclusion numérique, en présence de :

Conseil départemental d'Eure-et-Loir :

M. Xavier COUTAU, Directeur de projet Inclusion numérique

Établissements publics de coopération intercommunale :

Mme Clémence PETITDEMANGE, Agent de développement, Directrice – Syndicat du Pays Dunois

Mme Emmanuelle BONHOMME, Vice-présidente de la communauté d'agglomération du Pays de Dreux

Mme Claudie BEAUFILS, Directrice de la médiathèque d'agglomération - Communauté d'agglomération du Pays de Dreux

M. Alain GUILLOTIN, Directeur général de la Sem Chartres Métropole Innovations Numériques (CM'IN) - Communauté d'agglomération de Chartres Métropole

M. Pascal VINCENT, Directeur de cabinet du Président - Communauté de communes des Portes Euréliennes d'Île-de-France

M. Olivier LECOMTE, Vice-président en charge de l'aménagement du territoire, de l'habitat et du numérique – Communauté de communes du Grand Châteaudun

Mme Frédérique BAUER, Coordinatrice France services – Communauté de communes de Cœur de Beauce

Mme Anaïs DERANSY, Coordinatrice France services – Communauté de communes de Forêts du Perche

Hub-Lo :

Mme Salomé PAQUET, Chargée de mission départementale Eure-et-Loir

Préfecture :

Mme Adeline MOREL-OBLET, Adjointe à la cheffe du SICPPAT, Cheffe du Pôle de l'Appui territorial, Référente France services - Préfecture

- Le comité technique institué s'inscrit dans la continuité des travaux initiés par le comité de pilotage du 14 novembre 2023, co-présidé par le préfet d'Eure-et-Loir et le président du conseil départemental, qui vise à territorialiser la feuille de route « France Numérique Ensemble » en s'appuyant notamment sur les EPCI.
- La territorialisation de la feuille de route « France Numérique Ensemble » doit permettre la convergence des politiques publiques liées à l'inclusion numérique, complexes et transversales, avec l'utilisateur.
- Le comité technique conduit les travaux (groupes de travail thématiques) devant aboutir à l'élaboration du diagnostic et du plan d'actions. Il a également pour objectif de promouvoir la démarche auprès de partenaires potentiellement concernés et de travailler sur les besoins en ingénierie technique et financière.
- Le référent technique (élu et/ou agent) désigné dans chaque EPCI est l'interlocuteur privilégié de l'État et du conseil départemental pour **recenser et mobiliser les acteurs concernés**, faire relais sur les outils, **mobiliser sur les axes thématiques** qui seront identifiés ensemble et **mettre en œuvre le plan d'actions** (avec différents niveaux d'implication) :
 - en diffusant le plus largement possible le formulaire dédié (<https://inclusion-numerique.anct.gouv.fr/gouvernance>) ;
 - en relayant les liens vers la cartographie des lieux d'inclusion numérique (<https://cartographie.societenumerique.gouv.fr/cartographie>) ainsi que vers le diagnostic des fragilités numériques (<https://fragilite-numerique.fr/>) et le déploiement des dispositifs d'inclusion numérique (<https://societenumerique.gouv.fr/fr/>) et en partageant les ressources associées (comptes rendus des comités de pilotage et technique, etc).
- **Les référents** présents ont évoqué la situation de l'inclusion numérique sur leur territoire et les premiers besoins identifiés.
- **Pour le conseil départemental**, aucun acteur institutionnel ne détient la compétence de l'inclusion numérique, car le numérique irrigue tous les champs de l'action publique (action sociale, éducation, insertion, santé, etc). En l'absence d'acteur principal, les usagers ne savent pas qui peut répondre correctement à cette problématique. Ils sont contraints de s'adresser à des interlocuteurs dilués sur le territoire (par exemple : bibliothécaires, enseignants, acteurs sociaux, etc) qui tentent de répondre à la problématique, sans concertation.
Aussi, les usagers restent souvent seuls devant l'écran, les aidants numériques étant encore mal connus et identifiés. En outre, il conviendrait d'étayer plus solidement le niveau d'aide qu'ils sont habilités à apporter (importance de la distinction entre « faire avec » et « faire pour »).
Il y a également un besoin d'outillage des professionnels ; aussi, des outils, des supports et des ressources communes pourraient être apportés sujet par sujet, public par public.
Les acteurs publics pourraient se mobiliser pour appuyer certaines actions (par exemple : interventions dans des écoles, prise de rdvs directs, desserte de la ruralité, etc). Les conseillers numériques du conseil départemental ne sont pas en nombre suffisant pour traiter tous les besoins, ils peuvent toutefois venir en appui.
- **Pour la communauté d'agglomération du Pays de Dreux**, les espaces France services sont les premiers lieux d'inclusion numérique devant les autres structures qui existent en ville.

À la Médiathèque de Dreux, les publics de personnes âgées ont peur de n'avoir aucun interlocuteur lorsqu'ils doivent réaliser une démarche numérique, ils éprouvent un profond sentiment de solitude face à la machine.

Il y a un besoin d'« aller vers » ; une cartographie supplémentaire pourrait être créée pour les publics « vers lesquels » il faudra aller .

Certains dispositifs ne sont pas encore bien identifiés, tel qu'Aidants Connect. Il est nécessaire de communiquer sur les dispositifs existants (France services, conseiller numérique, aidants connect, etc) pour mieux informer et orienter l'utilisateur.

- **Pour la communauté de communes des Portes Euréliennes d'Île-de-France**, le département est bien pourvu en équipement, notamment par la fibre et les espaces France services. Une problématique d'accès, notamment pour les jeunes et les personnes âgées, demeure. Des associations tentent d'œuvrer en ce sens, mais cela ne suffit pas à couvrir les besoins. Il n'existe pas d'acteur principal et il est difficile d'assembler les forces. La communauté de communes n'a pas la compétence sociale, beaucoup d'acteurs sont présents mais sans coordination. Les professionnels agissent tous en bordure de leur compétence (scolaire, jeunesse pour les crèches, CCAS, etc). Un appui ponctuel sur ces sujets pourrait être apporté à ces professionnels. Un travail de prévention et de formation sur la cybersécurité est réalisé par la Gendarmerie.
- **Pour la communauté de communes du Grand Châteaudun**, le bus numérique de la Région dessert les petites communes, accueillant principalement un public senior. Les espaces France Services, les conseillers numériques et le monde associatif sont présents pour répondre aux besoins, mais il n'y a pas de coordination particulière entre eux.
- **Pour le syndicat du Pays Dunois**, il est difficile d'avoir une vision exhaustive des acteurs, mais il existe des liens avec le monde associatif qui œuvre dans ce domaine. Le plus souvent, les associations mènent des actions spécifiques, notamment à destination du public senior (ADMR, Digital Senior 28, Lycée de Nermont, CBE Dunois / Perche). Une communication à destination des communes permettrait de mieux faire connaître ces acteurs.
- **Pour la communauté d'agglomération de Chartres Métropole**, un travail a été engagé depuis plusieurs années, notamment dans le domaine du handicap, quelle que soit sa nature (par exemple : adaptation de sites web, prise en compte de l'illettrisme, etc.). Un travail est également mené sur les problématiques de protection des identités numériques (par exemple : usurpation) engendrées par les nouveaux usages numériques. Le public jeune est notamment exposé aux risques en raison du manque de maîtrise des bases du numérique et/ou du français. Aussi, il conviendrait d'identifier les acteurs pouvant aider dans ce domaine et de les mettre en lien avec les publics cibles.
- **Pour la communauté de communes de Cœur de Beauce**, certains usagers sont éloignés du numérique par peur des risques (par exemple : cyberattaques, absence de droit à l'erreur, etc). Il y a un besoin de prévenir les risques et de sécuriser les usages.
- **La communauté de communes des Forêts du Perche** partage les constats qui ont été dressés et indique que l'accompagnement des personnes âgées est un enjeu fort.
- **Au regard des échanges, Monsieur le sous-préfet retient les premiers axes d'approche partagés suivants :**

- Le plan d'actions doit permettre de faire converger territoire, acteurs et usagers.
- Le besoin d'interconnaissance des acteurs de l'inclusion numérique et de recensement des lieux de médiation passe par l'indispensable consolidation des données et par la communication.

Les établissements publics de coopération intercommunales sont invités à recenser les acteurs et lieux de leur territoire, et à les mobiliser. La volonté est d'initier une logique de réseau permettant aux acteurs de travailler ensemble.

- Un besoin de cartographier l'inclusion numérique en définissant le niveau de service, les horaires, etc et de le restituer à l'utilisateur (outil dédié). L'objectif sera d'aboutir à une interface publique des données consolidées.

- Un besoin important d'animation et de coordination des acteurs.

- Le besoin d'identifier les moyens disponibles et les manques en matière d'ingénierie financière et technique pour la rédaction de la feuille de route et sa mise en œuvre.

Les premiers besoins d'ingénierie nécessaire à l'élaboration de la feuille de route sont à remonter à l'ANCT avant le 31 janvier 2024. D'autres remontées concerneront les besoins en ingénierie financière et technique pour la mise en œuvre.

- Deux grands groupes d'utilisateurs sont identifiés : les jeunes et les personnes âgées, qui constituent des cibles prioritaires.

- La problématique de l'équipement et des usages, avec la question du niveau de maîtrise, pourrait constituer un axe de travail.

- Les premiers axes de travail retenus sont :

- éducation / jeunesse – le mardi 12 mars à 9h30
- emploi / insertion – le mardi 26 mars à 9h30
- inclusion sociale / précarité – le mardi 16 avril à 9h30
- santé – le jeudi 16 mai à 9h30
- autonomie / dépendance – le jeudi 23 mai à 9h30
- levée des freins / aller-vers / communication / prévention / cybersécurité
- la simplification (ergonomie, langage administratif, accès au droit, etc)

La préfecture organisera, au cours du premier trimestre 2024, les groupes de travail associant les acteurs et opérateurs identifiés par thématiques, publics cibles, etc.

Les référents sont invités à se positionner sur un ou plusieurs groupes, à recenser et mobiliser les acteurs identifiés sur leur territoire et à leur relayer les invitations aux groupes de travail.

- **Le comité technique se réunira mensuellement** d'ici à fin juin, soit 4 à 5 réunions sur le 1^{er} semestre).
- **Un comité de pilotage se tiendra fin mars/début avril** afin de présenter le diagnostic et le plan d'actions.
- La finalisation de la feuille de route interviendra **avant l'été 2024**.

Le Sous-préfet

Claude JEAY