Gard Numérique Ensemble

Feuille de route

2024 - 2027

Pour une politique d'inclusion numérique concertée

agence nationale de la cohésion des territoires

FRANCE NUMÉRIQUE ENSEMBLE

PRÉFET DU GARD
Liberté
Égalité
Fraternité

CONSEIL DÉPARTEMENTAL GARD

Nîmes, le 1er décembre 2025

M. le préfet du Gard

Jérôme BONET

Mme la présidente du Conseil départemental du Gard

Document signé électroniquement
le 12/11/2025
Carole BERGERI
Conseillère départementale (Carole Bergeri)

M. le président d'Alès Agglomération

Christophe RIVENQ

M. le président de la Communauté de communes du Pays de Sommières

Pierre MARTINEZ

M. le président de la Communauté de communes du Pays d'Uzès

Fabrice VERDIER

M. le président de la Communauté de communes de Causses Aigoual Cévennes - Terres Solidaires

Gilles BERTHEZENE

Sommaire

Partie 1 : le diagnostic 4

Introduction 5

La Gouvernance de l'inclusion numérique dans le Gard 6

Écosystème de l'inclusion numérique dans le Gard 8

Problématisations de l'offre gardoise d'inclusion numérique 13

Cinq axes de travail prioritaires pour la feuille de route 2024-2027 17

Diagnostic : éléments complémentaires 22

Les points forts du territoire 23

Les points faibles du territoire 24

L'analyse socio-démographique du Gard 24

Partie 2 : les fiches-action 27

1 - Pérenniser une gouvernance départementale de l'inclusion numérique 31

2 - Expérimenter des parcours territoriaux d'inclusion numérique 33

3 - Soutenir le métier de médiateur numérique 35

4 - Former les aidants professionnels 37

5 - Développer une offre d'équipement informatique reconditionné 39

6 - Accompagner les TPE et les associations dans leur transition numérique 41

7 - Médiation numérique avec les publics présentant des fragilités spécifiques 43

8 - Médiation numérique avec les enfants et les adolescents 45

Feuille de route
Gard Numérique Ensemble

2024 - 2027

PARTIE 1

Le diagnostic

Introduction

L'inclusion numérique en France est une Politique publique aux enjeux transversaux : économiques, démocratiques, écologiques, de pouvoir d'achat et de cohésion sociale et territoriale. L'inclusion numérique constitue un défi tout particulier pour le Gard, 5ème département le plus pauvre de l'Hexagone.

À la suite à la publication de la circulaire du 28 juillet 2023, une dynamique de gouvernance de l'inclusion numérique s'est progressivement constituée dans le Gard, avec pour objectif la production d'une feuille de route départementale 2024–2027, animée par la Préfecture.

L'intérêt des collectivités territoriales mais également du monde associatif pour cette démarche a permis de dégager les lignes de force de la feuille de route 2024–2027, véritable document cadre organisé autour d'objectifs partagés et coordonnés sur la base d'un diagnostic objectivé et d'une évaluation de l'efficacité des actions menées.

Dans ce sens, cette feuille de route :

- **s'est fixée pour objectif :** la détection des fragilités numériques, le partage des pratiques entre médiateurs numériques, leur professionnalisation et un nécessaire travail en interdisciplinarité.
- **a défini 5 axes d'actions recentrés sur les thématiques suivantes :** poursuivre et conforter la dynamique de gouvernance, améliorer le parcours des usagers, soutenir et reconnaître le métier de médiateur numérique, investir la filière du reconditionné et cibler des publics particuliers pour qui la numérisation de leur environnement revêt un enjeu majeur.

Ces axes constituent le cadre des fiches-action, en partie 2 de cette feuille de route.

La Gouvernance de l'inclusion numérique dans le Gard

Conformément à la demande de la circulaire du 28 juillet 2023, la gouvernance de « France Numérique Ensemble », s'est inscrite à l'échelle du département.

Plusieurs acteurs gardois se sont mobilisés et impliqués dans la gouvernance de cette feuille de route nommée « Gard Numérique Ensemble ».

Animée par la Préfecture du Gard, la gouvernance est composée de deux instances, dont les missions sont les suivantes :

Comité de pilotage	Comité technique	Assemblée plénière
Missions : • décisions sur le cadrage des action, leur priorisation, leur communication, leur suivi et leur évaluation, • décision sur le budget des actions et l'engagement de leur financement.	**Missions :** • éclairer le comité de pilotage, • rendre compte de l'avancée des actions.	**Missions :** • repérer, quantifier et qualifier les besoins territoriaux (points faibles, points forts) ; • les analyser ; • lister les actions à mener ; • élaborer la feuille de route.
Composition : • la Préfecture du Gard, • le Conseil départemental • 4 EPCI (Communauté de communes Pays d'Uzès, Communauté d'Agglomération d'Alès, Communauté de communes du Pays de Sommières, Communauté de communes Causse Aigoual Cévennes Terres Solidaires) représentés chacun par un élu ; *Animé par la Préfecture du Gard, se réunit autant que de besoin et au moins une fois par trimestre.*	**Composition :** • comité de pilotage, • chefs de projet des actions, • personnalités qualifiées *Régulièrement convoqué par le comité de pilotage.*	**Composition :** • 30 acteurs et actrices du territoire aussi bien des opérateurs de l'État (CAF, France Travail etc.), des communes, que des associations et entreprises solidaires d'utilité sociale œuvrant dans l'inclusion numérique. *Invitée par le Comité de pilotage au moins une fois par an*

Dotation de l'ANCT

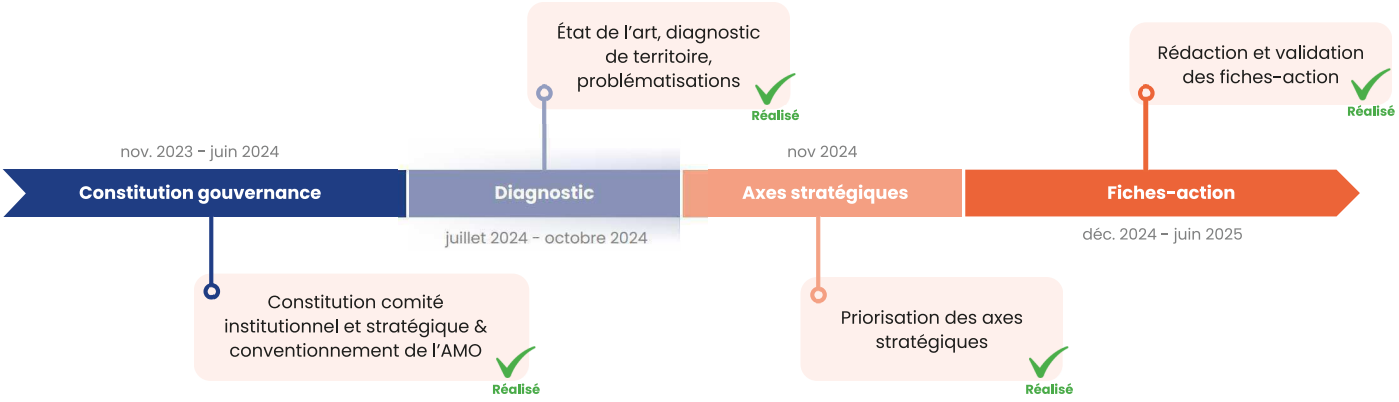
Le Comité de pilotage a confié la gestion financière de la dotation de l'ANCT (dédiée à formaliser les objectifs opérationnels de la feuille de route) au Conseil départemental 30. Le Comité de pilotage statue sur sa répartition.

Convention entre partenaires

L'ensemble des parties prenantes à la feuille de route a contractualisé une convention le 15 mars 2024, pour une durée de 3 ans, formalisant ainsi le partenariat et fixant les modalités d'entrée et de sortie dans la gouvernance.

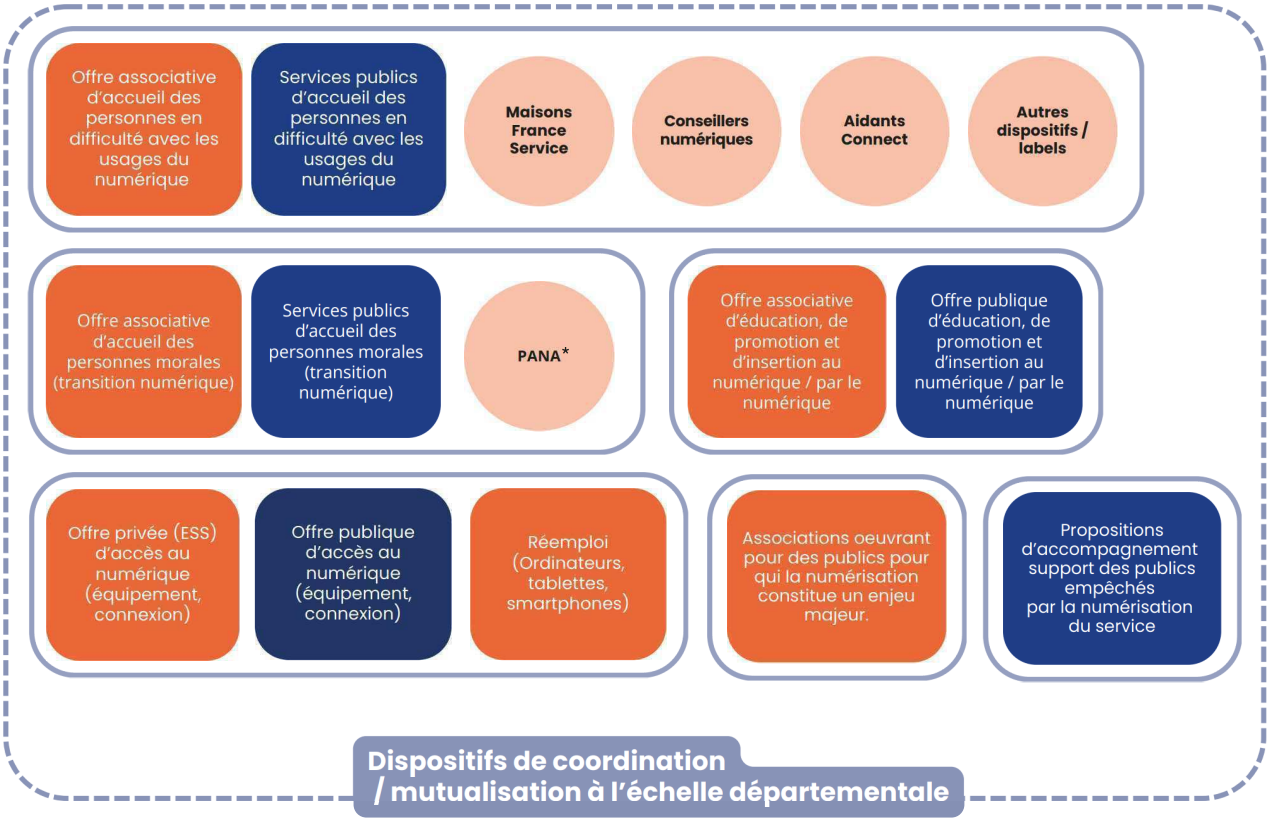
Le secrétariat de ce collectif est assuré par la préfecture du Gard.

Calendrier



Écosystème de l'inclusion numérique dans le Gard

La diversité d'acteurs intervenant dans l'inclusion numérique peut être classée par nature du service rendu. Ces derniers peuvent être reliés à des dispositifs nationaux ou à des mécaniques de coordination départementale, régionale et nationale.



*Point d'appui numérique associatif

Les acteurs offrant un service d'accompagnement des personnes physiques mises en difficulté par la numérisation de leur environnement

De nombreux acteurs publics comme privés proposent un service d'accueil ou d'accompagnement de proximité pour les usagers qui éprouvent des difficultés à intégrer pleinement la numérisation de leur environnement. Ces services à la population se sont largement développés après la crise sanitaire de 2020 :

- des accompagnements individuels où **le professionnel fait « à la place de » la personne** ;
- des accompagnements individuels où **le professionnel fait faire à la personne** ;
- **des accompagnements collectifs de type "atelier" où le professionnel vise la montée en compétence des participants**.

Dans le Gard, plusieurs dispositifs nationaux normés ont été mis en œuvre dans ce cadre :

- **les espaces France services** (32 dans le Gard, dont 5 itinérantes) ;
- **le dispositif aidant connect** (228 dans le Gard) ;
- **les conseillers numériques** (40 postes dans le Gard – au 1er déc.2024) ;
- **des adultes-relais**, dans certains quartiers prioritaires de la politique de la ville.

La cartographie départementale recense, par ailleurs, 206 lieux (Sources : ANCT 2024) **qui assurent une ou plusieurs formes de ces accompagnements**, dont certains déploient un ou plusieurs des dispositifs précités.

Certaines municipalités ou EPCI ont également mis en place des Espaces publics numériques (EPN) ou d'autres services équivalents qui permettent un accès à un ordinateur connecté et souvent un accompagnement aux usages par un médiateur numérique.

Enfin, qu'ils soient municipaux ou associatifs, la quasi-totalité des centres sociaux du département du Gard (ainsi que beaucoup d'Espaces de vie sociale) ont développé une fonction d'inclusion numérique en direction des populations du territoire.

Sans prétendre à l'exhaustivité, citons comme exemples, à travers le département :

- 3 Espaces Publics Numériques (EPN) de la ville de Nîmes
- la Alt Numérique à St Hippolyte du Fort
- le Pôle d'accueil et de service PASS à Lassalle,
- la Ruche Numérique à Bagnols sur Cèze,
- les Relais-emploi (Alès agglo, CC Pays Cèze Cévennes, CC Gard Rhodanien,...)
- le PIMMs Médiation à Nîmes,
- Solidarnet à Alès
- HYPRA, entreprise solidaire d'utilité sociale
- La Clède à Alès
- Calade à Sommières

Les acteurs offrant un service d'accompagnement des personnes morales mises en difficulté par la numérisation de leur environnement

Des services se sont également développés progressivement à destination des personnes morales mises en difficulté par la numérisation de leur environnement. Ce phénomène concerne tout particulièrement les associations et les très petites entreprises (TPE). En effet l'activité de ces dernières peut être fragilisée voire menacée lorsqu'il s'agit par exemple d'élaborer un dossier de subvention en ligne, de référencer ses services ou de passer à la facturation électronique.

Trois associations gardoises se sont spécialisées dans l'accompagnement de la transition numérique de ces publics :

- l'ACEGAA à Nîmes,
- le Tiers-Lieu le 21 à Uzès,
- Solidarité paysan 30 à Maruéjols-lès-Gardon.

Les acteurs offrant un service d'éducation au numérique, de promotion ou d'insertion par le numérique.

Il s'agit d'organismes dont une ou plusieurs fonctions concourent à développer chez leurs publics une démarche d'esprit critique face au numérique ou une habilité d'usage, afin que le numérique constitue une ressource (professionnelle, scolaire, personnelle, etc.).

Des associations comme « Les petits débrouillards » ou la grande majorité des centres sociaux du territoire, sensibilisent les jeunes publics pour développer leur esprit critique.

Par ailleurs, plusieurs médiathèques ou associations culturelles promeuvent une approche du numérique comme outil ludique, créatif et pédagogique, ou comme une matière à rapprocher les générations.

Enfin, certains acteurs de l'insertion et de l'inclusion se sont emparés du numérique pour favoriser l'égalité des chances ou permettre aux personnes de retrouver confiance en soi.

Les acteurs qui offrent un service d'accès au numérique (machines, connexions)

De nombreux acteurs gardois mettent à disposition un accès Internet, une connexion : wifi gratuit ou une machine connectée (ordinateur, tablette numérique). Plus rarement, certains opérateurs de terrain peuvent proposer le don, l'achat à prix réduits (Ordi Solidaire) ou le prêt de machines.

Citons l'exemple des Francas du Gard qui ont proposé pendant 2 ans (rentrée 2022 et 2023) des prêts de tablettes aux enfants des écoles gardoises des quartiers prioritaires de la politique de la ville dans le but de soutenir leur scolarité.

Bien que le numérique soit de plus en plus présent dans la vie quotidienne, il ne faut pas sous-estimer le nombre de personnes déconnectées (pas de machine ou pas d'accès internet) ou disposant d'un équipement obsolète. En deçà des usages, cette dimension de l'inclusion numérique reste aujourd'hui un domaine important.

Les acteurs du soutien à des publics spécifiques pour qui la numérisation de leur environnement constitue un enjeu majeur

Le développement exponentiel de la numérisation des services exclut bien souvent la prise en considération de certains publics spécifiques (dans la conception des sites notamment ou dans les mécaniques de connexion et d'identification) qui sont déjà en proie à des difficultés relatives à leur situation : handicap sensoriel, psychique ou mental, illettrisme ou difficultés avec la langue française, personne sans domicile fixe…

Les acteurs qui soutiennent ces publics apportent souvent des éléments de compréhension et de méthodologie nécessaires aux professionnels tels que les Services d'accueil de jour et les hébergements d'urgence, les Centres d'accueil des demandeurs d'asile, etc.

Citons comme exemples, CereGard et le CABA.

Les offres d'accompagnement proposés à leurs publics par ceux qui numérisent leurs services

Certains services ont parfois créé des dispositifs d'accès et/ou d'accompagnement destinés à leurs publics (les CAF, les agences France Travail, etc.) en fournissant aux personnes qui se rendent dans leurs locaux des bornes d'accueil tenues par des agents.

Par ailleurs, trente-deux France services du territoire contribuent à résoudre les difficultés des personnes qui n'arrivent pas à faire des démarches administratives en ligne.

Les dispositifs de coordination et de mutualisation à l'échelle départementale et régionale

Le Gard est caractérisé par plusieurs initiatives locales qui proposent aux acteurs de l'inclusion numérique des **dispositifs de mutualisation de moyens, d'information, de compétences et de projets**.

Citons comme exemple :

- **la Maison de l'inclusion numérique (L@ MIN)** géré par la CAF du Gard est un lieu mis à disposition des associations du département où elles peuvent temporairement se réunir ou accueillir du public ;
- **le Réseau d'inclusion numérique gardois (RING)** qui a pour mission de mettre en œuvre des actions d'information, de promotion, de représentation, d'accompagnement et de professionnalisation des acteurs et des dispositifs de solidarité numérique

Une instance d'animation et de coordination à l'échelle régionale existe pour l'Occitanie : Rhinocc basée à Toulouse et portée par l'association La mêlée. Elle assure des missions de relais d'informations, de coordination et de rassemblement, de financement, d'assistance à maîtrise d'ouvrage, d'études et d'outillage (cartographie régionale interopérable avec celle de l'État, plateforme collaborative inter-départementale).

Problématisations de l'offre gardoise d'inclusion numérique

Des acteurs nombreux et diversifiés inscrits dans un écosystème difficilement lisible

Le département du Gard est caractérisé par un nombre conséquent d'acteurs qui ont investi le champ de l'inclusion numérique. Le recensement des structures fait apparaître une large participation du monde associatif à la réalisation d'actions destinées à soutenir les personnes en situation de fragilité numérique.

Plusieurs collectivités locales ont, par ailleurs, considéré cette fonction comme un service public rendu à la population de son territoire.

Chaque acteur a développé une modalité de réponse adaptée à un public : accompagnements individuels, accompagnements collectifs, visées de résolution directe des problèmes, stratégies de montée en compétence des publics, actions informatives, etc. lesquelles s'adressent à un public diversifié (seniors, actifs, jeunesse et personnes morales en transition numérique) sans s'assurer de l'existence préalable d'une offre répondant au besoin constaté.

Enfin, le Gard fait l'objet d'initiatives singulières en matière d'inclusion numérique : actions menées en consortium hybride d'acteurs, géoproject, camion tiers-lieu, etc.

Un écosystème parfois complexe à saisir tant pour les acteurs que pour les usagers

Les acteurs du territoire se sont emparés de manière inégale des dispositifs nouveaux et nombreux, souvent dans une logique d'empilement (labels, financements) et parfois de cumul (Maisons France Services/Conseillers numériques/centres médico-sociaux du Conseil départemental).

Certains dispositifs se sont arrêtés (Pass numérique) ou sont restés au milieu du gué (Aidant connect), d'autres ont pu être l'objet d'effets d'aubaines (Conseillers numériques).

Dans le même temps, certains opérateurs ont développé des spécialités (de public ou d'offre) alors que d'autres ont construit leurs offres en fonction des demandes de proximité.

Les collectivités territoriales ont, quant à elles, investi le champ de l'inclusion numérique de façon différenciée et non coordonnée, ce qui a conduit à de fortes disparités entre les territoires.

Tous ces éléments illustrent des enjeux de même type :

- **rompre le cloisonnement entre acteurs et les logiques de silo** ;
- **permettre des dynamiques de territoire plutôt que des dynamiques d'acteurs** ;
- **favoriser une acculturation aux problématiques et aux dispositifs** ;
- **permettre des rencontres régulières entre les différentes parties prenantes.**

Conséquences sur le parcours des usagers

La fragilité sociale des individus se conçoit comme une situation de risque d'exclusion ou de maintien dans une situation d'exclusion. La fragilité numérique peut alors s'entendre comme l'ensemble des situations qui empêchent la complétude des usages dématérialisés.

De telles situations peuvent relever du lieu où l'on réside (zone blanche, très bas débit, pas de solutions d'aide et d'accompagnement de proximité), de l'équipement que l'on a à disposition, ou de notre aptitude à s'en servir. Elles peuvent se combiner avec des fragilités sociales ou psychosociales et prennent place dans un environnement qui évolue, lequel peut inclure ou exclure très rapidement. Ainsi les publics en situation de fragilité numérique peuvent varier, voire cumuler diverses difficultés.

Plusieurs enjeux se dessinent : les dynamiques de détection, l'interconnaissance des acteurs et leur professionnalisation, les logiques de captation des publics.

Détecter la fragilité numérique, un enjeu pour la qualité des accompagnements

Les rencontres avec les acteurs de terrain gardois permettent de mettre en lumière plusieurs éléments de diagnostic relatifs à la collecte de l'expression des besoins du public et à l'évaluation de ses difficultés :

1. **Les premiers espaces de recueil des demandes d'aide ne sont pas forcément des lieux structurés pour apporter des réponses.** Ainsi, les secrétariats de mairie, les cercles amicaux ou familiaux (aidants), voire parfois certains commerces sont régulièrement sollicités par des personnes en fragilité numérique. Selon le dernier baromètre du numérique, les médiathèques et les mairies sont les lieux d'accompagnement les plus perçus par les Français (32% et 33%). Tentatives de réponse, engorgement, frustrations, perte de traçabilité, perte de temps, logiques de dépendance, etc. rendent parfois les parcours chaotiques et difficiles ;
2. **Chez les professionnels, les méthodologies de diagnostic n'ont pas été discutées et partagées.** Certaines relèvent de l'oralité, là où d'autres ont formalisé

des outils de recueil de la demande. Dans bon nombre de cas, il est difficile de tracer le chemin de l'usager entre le moment où il a formulé sa demande, celui où la problématique a été repérée et le temps ou une aide a été apportée ;

3. **Les usagers peuvent faire des parcours longs ou rester longtemps sans solution, car leur situation n'est pas répertoriée.** Leur situation sociale s'en trouve bien souvent aggravée (perte de droit, bascule dans l'illégalité…).

Ces éléments tracent les perspectives d'actions qui pourraient contribuer à raccourcir les parcours, à donner des réponses adaptées et à faire évoluer l'offre par bassins de vie :

- **permettre le recueil et la traçabilité des demandes des personnes en situation de fragilité numérique** dans les premiers lieux de recueil des besoins ;
- **faire exister une culture commune du repérage et du diagnostic des fragilités numériques**, élaborer une méthodologie partagée ;
- **répertorier et partager les diagnostics ;**
- **repérer les manques et coordonner les lieux d'accompagnement** par bassin de vie.

Accompagner les personnes : connaître les acteurs et partager les pratiques

Depuis plusieurs années un travail de rencontres et d'interconnaissance a été réalisé dans le département, notamment sur l'impulsion du RING et par la création sur certains territoires de "Comités d'inclusion numérique" ou d'initiatives s'en rapprochant, principalement portées par les communautés de communes (Gard Rhodanien ou Pays de Sommières par exemple).

Le partage des pratiques professionnelles entre médiateurs numériques a régulièrement lieu, fondé sur une communauté de Conseillers numériques soudée et outillée. Ces pratiques pourraient s'élargir et dépasser le cercle des Conseillers numériques pour s'étendre à l'ensemble des médiateurs.

La nécessité d'approfondir le diagnostic et d'**élaborer des stratégies de bassin** devra constituer un objectif majeur, en s'appuyant, notamment, sur les dispositifs de type conventions territoriales globales (CTG).

Professionnalisation et travail en interdisciplinarité

Au-delà de la création d'un réseau structuré de professionnels de la médiation numérique, **plusieurs éléments sont à prendre en compte si l'on veut caractériser la situation dans le Gard :**

- **Les postes de Conseillers numériques sont fragilisés par la dégressivité de l'aide financière de l'État** voire son retrait dans le dispositif ;
- **Les Conseillers numériques accèdent gratuitement à des formations professionnelles, mais elles sont onéreuses pour les employeurs des autres médiateurs numériques.** L'offre de formation territoriale se heurte aux différences de mécanisme de financement dans le secteur public et le secteur privé ;
- **Peu d'initiatives interdisciplinaires sont recensées**, malgré un enjeu de taille.

Aller-vers : initiatives gardoises et analyse des enjeux au regard du territoire

Le Gard est un territoire confronté à des enjeux de mobilité considérables, relevés par plusieurs Conventions territoriales globales et par le Schéma des solidarités sociales du Conseil départemental.

À ces distances géographiques s'ajoutent les distances sociales révélées par le taux de pauvreté et de précarité sur le territoire.

Ce constat doit nous amener à nous interroger sur la nécessité de développer une médiation numérique par itinérance pour compléter la formule des "permanences mobiles" des Maisons France Services.

Financements gardois de l'inclusion numérique

L'État est un financeur important pour les actions d'inclusion numérique, à travers notamment le financement des postes de Conseillers numériques, du Conseiller numérique coordonnateur, des différents appels à manifestation d'intérêt (AMI) qui ont été lancés depuis 2020, des Maisons France Services et des animateurs départementaux France Services.

D'autres structures portent plusieurs actions d'inclusion numérique qui se retrouvent réparties dans le financement des différentes politiques sociales locales.

Exceptées sur de rares opérations portées par un faible nombre d'acteurs (FSE+, politique de la ville), **peu de lignes budgétaires décentralisées sont dédiées à l'inclusion numérique**.

Cinq axes de travail prioritaires pour la feuille de route 2024-2027

Ces axes de travail, validés par le Comité de pilotage du 23 octobre 2024, encadrent les fiches-action.

#1 Gouvernance

Définition :

Poursuivre les efforts de construction d'une gouvernance départementale de l'inclusion numérique, construire et structurer un espace d'acculturation, de partage des problématiques et des expériences, de projections, de décisions et de financement.

Cadre d'action :

La feuille de route a lancé une dynamique et initié une gouvernance territoriale. Cet élan doit être poursuivi pour embarquer le plus grand nombre d'acteurs : services de l'État, collectivités locales, autres organismes publics ou parapublics (CPAM, CAF, chambres consulaires, etc.), acteurs de terrain, professionnels, usagers. Les trois prochaines années devraient permettre de créer un espace fiable et pérenne d'orientation, de décisions et de mise en œuvre destiné à l'élaboration d'une stratégie locale d'inclusion numérique.

Dans le cadre de cet axe, les fiches-action à élaborer devraient contribuer à :

- **dynamiser l'acculturation des élus locaux :** l'animation régulière d'espaces de partage sur les problématiques du territoire ou sectorielles, d'élaboration d'actions, de suivi et d'évaluation ;
- **créer un fonds local « d'inclusion numérique »** ;
- **générer des dynamiques de financement innovantes :** favorisant les réponses en consortium et territorialisées ;
- **fédérer les gouvernances départementales à l'échelle régionale.**

#2 Parcours

Définition :

Fluidifier et améliorer les parcours des personnes en outillant les aidants et en travaillant les articulations entre les différents dispositifs : accueils de première ligne, action sociale, insertion professionnelle et médiation numérique.

Cadre d'action :

À ce jour, il n'existe pas de parcours coordonné d'usager en nécessité d'inclusion numérique ; une majorité de ces publics fragilisés par la numérisation de leur environnement exprime leurs difficultés à un proche, au secrétaire de mairie, au professionnel de l'action sociale, médico-sociale ou de l'insertion. Certains d'entre eux ont pu également faire appel à un professionnel. Cependant, il n'existe aucune méthode commune permettant de diagnostiquer les fragilités de ces personnes et de les suivre ; un professionnel ne connaît parfois pas les ressources de médiation numérique existantes ni les articulations entre médiateurs. Aussi, il est opportun que le médiateur numérique qui accompagne ces publics en difficulté sociale ou professionnelle travaille en collaboration avec d'autres médiateurs numériques pour apporter une réponse concise et complète. L'amélioration du parcours aura pour effet d'éviter les mécanismes de renvoi passif conduisant à une déperdition des publics et ainsi répondre plus particulièrement aux territoires dans lesquels les freins psycho-sociaux de la population sont les plus élevés (QPV et zones rurales) ?

Dans le cadre de cet axe, les fiches-action à élaborer devraient contribuer à :

- **mettre en place une méthode visant à capter des publics «invisibles »** en s'appuyant sur les initiatives existantes ;
- **favoriser une dynamique d'accompagnement d'une personne par des intervenants multiples** ;
- **évaluer et piloter cette politique publique par des indicateurs.**

#3 Professionnels

Définition :

Accompagner et reconnaître les professionnels de la médiation numérique pour un meilleur service rendu.

Cadre d'action :

Le secteur de la médiation numérique s'est fortement développé et beaucoup de structures d'action sociale de proximité, publiques et privées, se sont dotées d'une fonction d'accueil et d'accompagnement des personnes en situation de difficulté numérique. Cependant, l'offre de médiation numérique sur le territoire n'est pas coordonnée et **beaucoup de professionnels se trouvent en situation d'isolement, de surcharge de travail et de difficultés avec le public accompagné, alors que d'autres médiateurs vont développer des stratégies, méthodes et outils pouvant être repris par leurs pairs.** L'animation d'un réseau de médiateurs numériques dans le Gard pourrait permettre une sortie de l'isolement professionnel, le partage des bonnes pratiques, la coordination des actions de médiation numérique au niveau départemental et le renforcement du maillage et des synergies territoriales.

Dans le cadre de cet axe, les fiches-action à élaborer devraient contribuer à :

- **Stabiliser financièrement le poste de coordination ;**
- **Assurer l'animation de la communauté des médiateurs numériques ;**
- **Permettre des espaces de partage de la pratique**, de formations, et de spécialisation ;
- **Identifier l'expertise des professionnels** (par compétences sur des publics cibles, par capacités à construire des outils pédagogiques, par affiliation à des réseaux, etc.) pour permettre des réponses coordonnées entre médiateurs d'employeurs différents ;
- **Assurer une bonne couverture géographique** en favorisant les dynamiques collaboratives et les mutualisations de postes sur des lieux identifiés (coopérative de médiateurs, groupements d'employeurs, etc.).

#4 Réemploi

Définition :

Investir la filière du reconditionné dans une logique d'économie sociale et solidaire, afin d'équiper les personnes qui en ont besoin et d'offrir un support de pédagogie écologique, d'insertion et de qualification.

Cadre d'action :

À ce jour, l'accès au matériel et à la connectivité à moindre coût reste inaccessible pour un certain nombre d'usagers sur le territoire du Gard. Par ailleurs, comparé à d'autres, le département est quasi-dépourvu en opérateurs du reconditionné (deux opérateurs).

Le reconditionnement du matériel numérique (smartphones, tablettes, ordinateurs fixes et portables) **rassemble pourtant une série d'enjeux :**

- **un enjeu écologique ;**
- **un enjeu économique :** proposer une solution issue de l'économie sociale et solidaire ;
- **un enjeu d'insertion :** une filière de reconditionnement gardoise pourrait constituer un support d'insertion et proposer des postes dédiés ;
- **un enjeu de qualification professionnelle** ;
- **un enjeu social.**

Dans le cadre de cet axe, les fiches-action à élaborer devraient contribuer à :

- **cadrer une première étude de faisabilité** : identifier et rassembler les acteurs (politiques, financiers, économiques, techniques…), préfigurer une filière (identifier les gisements, les circuits de collecte, le cycle et les conditions de la production, et de la distribution) ;
- Proposer une préfiguration de structure de portage.

#5 Publics spécifiques

Définition :

Mener des actions de soutien en direction de publics concernés par la numérisation qui passent souvent sous les radars de l'inclusion numérique : les agents publics, les associations, le jeune public, les TPE, les personnes ayant des difficultés linguistiques ou d'illettrisme, ou en situation de handicap, les SDF.

Cadre d'action :

Les actions d'inclusion numérique sont généralement menées en direction des publics seniors (+ 60 ans) et des publics en situation d'insertion, qui sont des publics "traditionnels" du champ social. Néanmoins, **cette focalisation se fait souvent au détriment d'autres publics sur lesquels les enjeux d'inclusion sont tout aussi importants**.

Dans le cadre de cet axe, les fiches-action à élaborer devraient contribuer à :

- **recenser et réunir les opérateurs experts des problématiques et de l'accompagnement des publics ciblés** (Chambres consulaires, centres de ressources, opérateurs de terrains et leurs réseaux implantés sur le territoire) ;
- **faire monter en compétence les opérateurs d'inclusion numérique pour les amener à diversifier le champ des publics touchés** tant du point de vue des compétences professionnelles que de la connaissance des publics ;
- expérimenter un ou plusieurs territoires expérimentaux pour la mise en place de formation d'agents publics ;
- assurer, par la mise en place d'un outil unifié de détection des fragilités, **une entrée par public afin d'assurer un lien avec des opérateurs experts du public en question** ;
- **assurer la mise en accessibilité du matériel pédagogique proposé** via une plateforme d'appui en ingénierie pédagogique (appui au FALC, à l'accessibilité numérique handicap etc…).

ANNEXE

Diagnostic : éléments complémentaires

Les points forts du territoire

L'analyse de l'ensemble des outils de planification et de prospective en matière numérique, concernant le Gard, font apparaître les points forts suivants :

Une couverture haut et très haut débit en bonne voie

- 83,9 % taux de raccordement en zone AMII (déploiement par Orange : CA Nîmes métropole, CA Alès agglo, CA Grand Avignon) (Sources : Orange déc. 2024)
- 276 sur 305 communes ont un taux d'éligibilité supérieur à 90 % (déploiement par CD 30) (Sources : XP Fibre déc. 2024)

Si le département du Gard reste placé autour de la soixantième place en France, il n'en demeure pas moins que des progrès notables ont été réalisés durant ces 10 dernières années.

Le Conseil départemental du Gard s'est engagé à apporter la fibre aux foyers et entreprises dans 305 communes gardoises. Un fonds de soutien et un fonds Télécom ont ainsi été créés, encadrés par le schéma départemental des usages numériques (SDUN 2021/2024).

L'existence d'un grand nombre d'acteurs et une grande diversité de structures investis dans le champ de l'inclusion numérique

Le département du Gard recense 206 structures (Sources : ANCT 2024) impliquées dans l'inclusion numérique dont une large participation du monde associatif.

Il est le 3ème département d'Occitanie en matière de nombre d'établissements ESS.

La communauté de communes du Pays d'Uzès compte, à elle seule, près de 28 points d'accès au numérique via des postes en libre accès et 2 points d'accès CAF.

Les points faibles du territoire

L'analyse de l'ensemble des outils de planification et de prospective a également mis en lumière les points faibles du territoire en matière d'inclusion numérique :

- **un manque d'acculturation des élus sur le sujet de l'«appui aux usages et acculturation de la population»**.
- malgré la diversité d'acteurs et de structures, il existe néanmoins **une offre encore restreinte de capacitation et d'appui à la montée en compétence de la population**
- **la réponse itinérante ne concerne que peu de communes face aux contraintes de mobilité** que recouvre ce territoire (5 bus France Services, 2 maisons du Conseil départemental mobiles)
- **un manque d'articulation entre les différentes structures et acteurs**.

L'analyse socio-démographique du Gard

Taux de pauvreté

Selon une étude de France Travail, en juin 2024, le Gard est le département le plus pauvre de l'Occitanie : 20 % des habitants vivent sous le seuil de pauvreté (1 158€ par mois en 2021).

Ce constat a des conséquences néfaste sur cette population fragile. L'INSEE, dans son tableau de bord, édition 2022, note que « Cette pauvreté est l'expression criante de situations d'exclusion. Cela se traduit généralement par des difficultés d'accès aux droits fondamentaux tels que la santé, le logement, la formation, l'emploi... »

D'ailleurs, selon une étude de France Travail, en juin 2024 pour le département du Gard, le premier frein périphérique à l'emploi est l'exclusion numérique, frein tout particulièrement marqué pour les Seniors.

Catégorie Socioprofessionnelle

L'étude réalisée par l'INSEE en 2024 démontre que la catégorie socio-professionnelle la plus représentée dans le Gard sont les retraités (30%), suivie de loin par les personnes sans activité professionnelle (18,5%).

POP T5 – Population de 15 ans ou plus selon la catégorie socioprofessionnelle

Catégorie socioprofessionnelle	2010	%	2015	%	2021	%
Ensemble	581 196	100,0	607 877	100,0	629 093	100,0
Agriculteurs exploitants	5 451	0,9	4 893	0,8	5 114	0,8
Artisans, commerçants, chefs d'entreprise	25 790	4,4	27 589	4,5	30 121	4,8
Cadres et professions intellectuelles supérieures	35 174	6,1	38 208	6,3	41 183	6,5
Professions intermédiaires	75 480	13,0	79 693	13,1	83 278	13,2
Employés	95 633	16,5	99 315	16,3	97 963	15,6
Ouvriers	70 944	12,2	67 491	11,1	66 263	10,5
Retraités	165 125	28,4	182 060	30,0	188 639	30,0
Autres personnes sans activité professionnelle	107 600	18,5	108 629	17,9	116 533	18,5

Sources : Insee, RP2010, RP2015 et RP2021, exploitations complémentaires, géographie au 01/01/2024.

Population par tranches d'ages

La population la plus représentée par tranches d'âges sont les 45/59 ans suivis de très près par les 60/74 ans.

POP T0 – Population par grandes tranches d'âges

Âge	2010	%	2015	%	2021	%
Ensemble	709 700	100,0	738 189	100,0	756 543	100,0
0 à 14 ans	128 744	18,1	130 034	17,6	127 046	16,8
15 à 29 ans	116 755	16,5	116 990	15,8	115 641	15,3
30 à 44 ans	136 014	19,2	131 121	17,8	128 149	16,9
45 à 59 ans	147 816	20,8	152 604	20,7	153 828	20,3
60 à 74 ans	111 748	15,7	131 889	17,9	148 769	19,7
75 ans ou plus	68 622	9,7	75 551	10,2	83 109	11,0

Sources : Insee, RP2010, RP2015 et RP2021, exploitations principales, géographie au 01/01/2024.

Conclusion

Cette analyse socio-démographique démontre que des publics prioritaires devront faire l'objet d'une attention particulière quant à la mise en œuvre des actions à réaliser :

1. Les retraités
2. Les enfants de moins de 14 ans
3. La grande précarité, les personnes en difficulté sociale ou présentant des problématiques spécifiques
4. Les agents publics

Les enjeux diffèrent selon le public concerné :

- **les retraités :** levée des freins psycho-sociaux vis-à-vis du numérique, compétences de base ou développement d'une utilisation confiante et critique du numérique ;
- **les enfants de moins de 14 ans :** prévention cyberharcèlement, régulation temps d'écran, régulation de l'exposition de soi, diversification des usages, développement d'usages socio-éducatifs ;
- **la grande précarité, les personnes en difficultés sociales ou présentant des problématiques spécifiques :** accès à une connexion et un équipement à tarification sociale, accès aux droits, développement d'usages liés à la survie et à la débrouille, accès aux aides techniques numériques, information sur les moyens de prise en charge, formation personnalisée, accès au numérique d'apprentissage ou de renforcement de la langue.
- Enfin, il existe **plus de 80 000 agents publics** territoriaux dans la fonction publique dans le Gard, ce qui fait du secteur public et para-public le premier employeur du Gard. Le Baromètre numérique de l'agent ainsi que l'étude réalisée en 2022 par la Banque des Territoires montre qu'il s'agit d'un public essentiel, à ne pas négliger (49% des agents territoriaux expriment le besoin d'une formation sur le numérique).

Feuille de route
Gard Numérique Ensemble

2024 - 2027

PARTIE 2

Les fiches-action

5 axes de projets pour la feuille de route, un cadre de rédaction des fiches-action

GOUV

- **Poursuivre les efforts de construction d'une gouvernance départementale de l'inclusion numérique**. Construire et structurer un espace d'acculturation, de partage des problématiques et des expériences, de projections, de décisions et de financement

PARC

- **Fluidifier et améliorer les parcours des personnes en outillant les aidants et en travaillant les articulations entre les différents dispositifs** : accueil de première ligne, action sociale, insertion professionnelle et médiation numérique

PRO

- **Accompagner et reconnaître les professionnels de la médiation numérique pour un meilleur service rendu**

RE

- **Développer la filière du reconditionné dans une logique d'économie sociale et solidaire**, afin d'équiper les personnes qui en ont besoin et d'offrir un support de pédagogie écologique, d'insertion et de qualification

SPÉ

- **Mener des actions de soutien en direction de publics touchés par la numérisation qui passent souvent sous les radars de l'inclusion numérique** : associations, jeune public, TPE, personnes ayant des difficultés linguistiques ou en situation de handicap

8 fiches-action pour la feuille de route, portées par des chefs de projet

 # GOUV

1. **Pérenniser une gouvernance départementale de l'inclusion numérique**
   Cheffe de projet : Sylvie Quintin, Préfecture du Gard

 # PARC

2. **Expérimenter des parcours territoriaux d'inclusion numérique**
   Cheffe de projet : Céline Reynier, Conseil départemental du Gard

 # PRO

3. **Soutenir le métier de médiateur numérique**
   Chef de projet : Geoffroy Raout - Ring
4. **Former les aidants professionnels**
   Cheffe de projet : Céline Reynier, Conseil départemental du Gard

 # RE

5. **Développer une offre gardoise d'équipement informatique reconditionné**
   Chef de projet : Sébastien Lasserre - Solidarnet

 # SPÉ

6. **Accompagner les TPE et les associations dans leur transition numérique**
   Chef de projet : Cyrille Arnoux,
   Ville de Saint-Hippolyte-du-Fort
7. **Médiation numérique avec les publics présentant des fragilités spécifiques**
   Cheffe de projet : Leslie Joly, Ceregard
8. **Médiation numérique avec les enfants et les adolescents**
   Cheffe de projet : Angèle Faraldo, Francas du Gard

Une gouvernance départementale pour un numérique inclusif

Comité de pilotage

Missions : décisions sur le cadrage des action, leur priorisation, leur communication, leur suivi et leur évaluation. Décision sur le budget des actions et l'engagement de leur financement.

Composition : Préfecture du Gard, Conseil départemental du Gard, Alès agglo, CC Pays d'Uzès, CC Pays de Sommières, CC Causse Aigoual Cévennes

Animation : Préfecture du Gard, se réunit autant que de besoin et au moins une fois par trimestre

Comité technique

Missions : éclairer le Comité de pilotage, rendre compte de l'avancée des actions.

Composition : Comité de Pilotage, chefs de projet des actions, personnalités qualifiées

Animation : convoqué par le Comité de pilotage autant que de besoin

Assemblée pleinière

Missions : partager les avancées de la feuille de route

Composition : ensemble des signataires de la charte

Animation : invitée par le Comité de pilotage au moins une fois par an

Fiche-action n° 1

#GOUV
Axe Gouvernance

Pérenniser une gouvernance départementale de l'inclusion numérique



Cheffe de projet
Sylvie Quintin
Préfecture - service SCPPAT

Contexte

Une gouvernance territoriale, animée par la Préfecture du Gard, a commencé à se mettre en place à l'occasion de la démarche d'élaboration de la feuille de route.
Cette dynamique est nouvelle et réunit pour la première fois autour de l'inclusion numérique des services de l'État, des collectivités locales et des associations.

Objectifs

À présent, l'enjeu est de **consolider cette dynamique et d'y intégrer les autres acteurs de l'inclusion numérique** : organismes publics ou parapublics (CPAM, CAF, chambres consulaires, etc.), acteurs de terrain, professionnels, associatifs, usagers, etc.

Les opérations à mener

- Outiller le comité de pilotage en l'augmentant d'une commission technique notamment composée des différents animateurs réseau (France services, Conseiller coordonnateur, coordonnateur des Tiers-lieux du Gard, personnalités qualifiées...).
- Structurer un véhicule de financement pour l'inclusion numérique dans le Gard.
- S'assurer du suivi des actions de la feuille de route.
- Assurer une communication régulière sur la diffusion et la réalisation de la feuille de route.
- S'intégrer à la gouvernance régionale en participant notamment au Hub Rhinocc Occitanie.
- Dynamiser l'acculturation des élus locaux.

Fiche-action n° 1 Pérenniser une gouvernance départementale de l'inclusion numérique

Partenaires pressentis

Comité de pilotage : communautés de communes Pays de Sommières, Causses Aigoual Cévennes, Pays d'Uzès, Alès Agglomération, Conseil Départemental , Préfecture du Gard.

Comité technique : chefs de projets de la feuille de route, animateurs réseaux (conseiller coordonnateur, animatrice France-Service, coordonnateur Tiers-lieux, coordonnateur Promeneur du Net), autres personnalités qualifiées

Assemblée plénière : les signataires de la convention Gard numérique ensemble ainsi que d'autres acteurs repérés et invités dans la période 2025/2027.

Calendrier

Comité de pilotage : une fois par trimestre
Comité technique : autant que de besoin.
Plénière : une fois par an

Résultats et indicateurs

- Tenue du rythme de réunion des instances.
- Productions de comptes rendus
- Mesure de la réalisation des opérations à mener

Livrables

Rapport d'évaluation fin 2027

Fiche-action n° 2

#PARC
Axe Parcours

Expérimenter des parcours territoriaux d'inclusion numérique



Cheffe de projet
Céline Reynier
Conseil départemental du Gard

Contexte

À ce jour, il n'existe pas ou **peu d'espaces de concertation opérationnels** entre acteurs de l'inclusion numérique et de l'inclusion sociale à l'échelle d'un bassin de vie. Pour autant, ces espaces permettraient de mieux diagnostiquer et répondre de manière coordonnée aux difficultés des publics fragilisés par la numérisation de leur environnement, d'évoquer des cas concrets, de partager des accompagnements problématiques ou réussis, d'échanger sur les méthodes et outils, etc.

Objectifs

Continuer à améliorer des parcours usager en créant un espace dynamique de dialogue, de confiance, d'interconnaissance et de partage de situations concrètes entre acteurs sociaux et d'inclusion numérique pour chaque bassin de vie, dont l'échelle reste à définir.

Les opérations à mener

- Capitaliser sur l'expérience menée sur le territoire de la Commune de Bagnols-sur-Cèze et animé par la Ruche numérique.
- Identifier un ou des bassins cibles en 2025/2026 pour les doter d'une instance test à créer et à faire vivre ou en s'appuyant sur des instances déjà existantes (rencontres partenaires, etc.).
- Identifier un animateur pour chaque territoire cible.
- Animer et coordonner ces comités au niveau départemental afin de garantir une capitalisation d'expérience d'un territoire à un autre

Fiche-action n° 2 Expérimenter des parcours territoriaux d'inclusion numérique

Partenaires pressentis

- A l'échelle des bassins de vie : Agents d'accueil (CCAS, CMS, France services, associations), travailleurs sociaux et médico-sociaux (CCAS, CMS, associations), élus, acteurs de la médiation numérique (Managers, médiateurs numériques, agents France services).
- A l'échelle du département : un groupe représentatif des fonctions et des métiers.

Calendrier

- **2025 :** étude de l'expérience menée sur le territoire de la Communauté de communes Gard Rhodanien, identification et sélection des bassins cibles. Lancement des premières instances tests dans deux à trois bassins sélectionnés. Analyse préliminaire des retours d'expérience et capitalisation des premières bonnes pratiques à diffuser.
- **2026 :** Élargissement des instances test à deux à trois nouveaux bassins, suivi et accompagnement des équipes locales pour dupliquer l'expérience réussie. Mise en place de forums ou comités départementaux pour échanger les bonnes pratiques, consolidation de l'approche et des outils pour le déploiement à plus large échelle.
- **2027 :** Bilan final des expérimentations et consolidation des indicateurs de succès, préparation d'une stratégie de diffusion des bonnes pratiques à d'autres territoires.

Résultats et indicateurs

- Déploiement : 2 bassins par an sur deux ans
- Nombre de tenue de comités
- Nombre de bonnes pratiques élaborées entre acteurs.
- Fréquence des retours d'expérience partagés entre les bassins (nombre de réunions, rapports d'évaluation partagés, etc.).

Livrables

- Cahier des charges et plan de déploiement des instances tests
- Rapports de suivi et d'évaluation intermédiaires
- Rapport de capitalisation des bonnes pratiques
- Outils et guides pour la mise en place des instances tests
- Comptes-rendus des comités départementaux (réunions trimestrielles ou semestrielles).
- Rapport final de bilan et d'évaluation

Fiche-action n° 3

#PRO
Axe Professionnalisation

Soutenir le métier de médiateur numérique



Chef de projet
Geoffroy Raout
Réseau d'inclusion numérique gardois

Contexte

Le rôle des conseillers et médiateurs numériques est essentiel pour favoriser l'inclusion sociale et professionnelle. Pourtant, l'absence de reconnaissance officielle du métier et le manque de financements pérennes fragilisent leur activité professionnelle. Par ailleurs, leur mission exige une adaptation continue face à la diversité des publics : parentalité numérique, handicap, illettrisme… Or, l'offre de formation reste limitée au dispositif Conseiller numérique, laissant de côté bon nombre de professionnels souvent isolés.

Objectifs

Consolider et renforcer le réseau des conseillers et médiateurs numériques et soutenir leur montée en compétences continue pour garantir une offre de médiation numérique de qualité sur l'ensemble du territoire gardois.

Les opérations à mener

- Faire connaitre et valoriser le métier de conseiller / médiateur numérique
- Soutenir la mutualisation pour le financement des postes de conseillers médiateurs numériques
- Mener des actions innovantes en mobilisant les compétences des conseillers médiateurs numériques dans de nouveaux secteurs
- Élaborer un répertoire des compétences des conseillers médiateurs numériques gardois
- Mener une étude d'opportunité sur la constitution d'une offre de formation départementale pour les médiateurs numériques gardois
- Animer un réseau d'échange entre pairs : compagnonnage, cafés-visio, cafés-IA, masterclass….

Fiche-action n° 3 Soutenir le métier de médiateur numérique

Partenaires pressentis

Structures employeuses de conseillers médiateurs numériques : Associations : Ekko – Solidarnet, La Clède, Negpos, AMAOS, Feu Vert, Pimms de Nîmes, UDAF30, CCAS de Marguerittes, centres sociaux et socioculturels : L'Oustal, Calade ,le Kiosque , Molières-sur-Cèze, Escal, Les Milles Couleurs, SIDSCAVAR, Alés Agglomération, Communautés de communes : Pays d'Uzès, du Pays de Sommières, du Piémont Cévenol, du Pont du Gard, du Pays Viganais, Communes de : Bagnols sur Cèze, Saint Hippolyte du Fort, Saint Martin de Valgalgues, Ville de Nîmes, Conseil départemental.

Calendrier

2025 : Analyse des besoins des structures employeuses, étude des modèles de mutualisation,
Recensement des compétences des professionnels
Identification de nouveaux secteurs d'intervention des conseillers médiateurs numériques (santé, reconversion professionnelle...)
Choix d'une plateforme de communication, mise en place des premiers échanges professionnels
2026 : rédaction de recommandations pour la mise en place d'une mutualisation des postes.
Lancement de projets pilotes dans les nouveaux secteurs d'intervention des conseillers médiateurs numériques
Publication d'un répertoire de compétences.
Conception des modules de formation,
Poursuite des échanges professionnels
2027 : Expérimentation d'un dispositif d'emplois mutualisés.
Déploiement des formations
Poursuite des échanges professionnels
Bilan des actions engagées.

Résultats et indicateurs

Nombre de réunion des structures employeuses
Nombre de postes de conseillers médiateurs numériques maintenus
Nombre d'actions communes et de projets pilotes
Nombre temps d'échange professionnels et taux de participation
Taux d'engagement des médiateurs numériques dans l'offre de formation

Livrables

Supports de communication.
Comptes-rendus des ateliers, rencontres.
Guides, outils, et ressources créées pour accompagner les actions innovantes.
Répertoire des compétences.
Catalogue des formations et masterclass.
Plateforme et calendrier des événements de réseau.
Rapport d'évaluation et recommandations.

Fiche-action n° 4

#PRO
Axe Professionnalisation

Former les aidants professionnels



Cheffe de projet
Céline Reynier
Conseil départemental du Gard

Contexte

Le service Aidants Connect et la mesure de formation des aidants numériques de l'ANCT font l'objet d'un financement spécifique.
Aidants Connect permet aux aidants professionnels d'accompagner les usagers dans la réalisation de leurs démarches en ligne de manière légale et sécurisée alors que la notion d'aidant numérique désigne les professionnels dont le numérique ne constitue pas le cœur de mission mais qui se retrouvent en première ligne face aux usagers en difficultés avec le numérique dans leurs démarches administratives et d'accès aux droits.

Objectifs

Former à l'inclusion numérique et/ou à Aidants Connect les agents de collectivités locales et de l'État, les agents France services et les professionnels de structures privées n'adhérant pas à l'OPCO Uniformation

Les opérations à mener

- Identifier les professionnels à former ainsi que la formation la plus pertinente pour leur profil
- Établir le cahier des charges pour mettre en place le marché de formation
- Sélectionner un organisme de formation certifié Qualiopi
- Sélectionner les professionnels bénéficiant du financement
- Planifier les sessions avec le ou les organisme(s) de formation

Fiche-action n° 4 Former les aidants professionnels

Partenaires pressentis

Les partentaires pressentis setont sélectionnés sur la base d'un appel d'offre restreint émanant du Conseil départemental.

Calendrier

Au moins 60 départs en formation effectifs au 31 décembre 2025

Résultats et indicateurs

Au moins 60 départs en formation effectifs au 31 décembre 2025

Livrables

Un bilan : synthèse du déroulement, participation, contenu couvert, méthodologie, évaluation.

Budget

20 k€ - Crédits de formation ANCT
Pour les structures déjà habilitées, la formation peut être gratuitement dispensée par un pair, habilité et utilisateur d'Aidants Connect.
Pour les structures adhérentes à l'OPCO Uniformation, les formation Aidants Connect et Aidants numériques sont financées dans le cadre d'un partenariat entre l'ANCT et Uniformation.

Fiche-action n° 5

Développer une offre d'équipement informatique reconditionné

#RE
Axe Réemploi



Chef de projet :
Sébastien Lasserre
Solidarnet

Contexte

Le département du Gard ne dispose pas d'une filière concertée et coordonnée de reconditionnement, bien que quelques structures privées proposent ce type de service. Enjeux écologique, d'une part, une telle filière permettrait aussi d'équiper des personnes en difficulté financière tout en proposant un support d'insertion et de qualification. Elle garantirait à l'ensemble des établissements publics gardois une seconde vie lors du renouvellement de leur matériel numérique tout en alimentant une filière éthique, écologique, sociale et solidaire.

Objectifs

Rassembler les acteurs de l'ESS autour de la constitution d'une filière gardoise de reconditionnement de matériel informatique

Les opérations à mener

Mission de préfiguration visant à déterminer un modèle économique et juridique, identifier les gisements de matériel réformé, des espaces de production et de stockage, etc.
Construire un modèle social et solidaire support d'insertion et de qualification
Mise en production et commercialisation

Fiche-action n° 5 Développer une offre d'équipement informatique reconditionné

Partenaires pressentis

CD30 DGADS, service innovation sociale et solidaire, Louis Salgueiro (Rhinocc), Geoffroy Raout (Ring), acteurs des circuits courts et circulaires (Soierie, Ressourceries, Ecocirculab,...), CRESS Occitanie, acteurs de l'insertion et de la qualification, acteurs publics.

Calendrier

2025-26 : préfiguration
2026-27 : lancement

Résultats et indicateurs

Étape 1 - 2025
Rapport de préfiguration détaillant les engagement des détenteurs de gisement, un modèle économique, une structuration juridique, le cycle de production, les objectifs en matière d'insertion et de qualification.

Étape 2 - 2026 et 2027
Installation et lancement de la filière

Livrables

Étape 1 - 2025
Rapport de préfiguration détaillant les engagement des détenteurs de gisement, un modèle économique, une structuration juridique, le cycle de production, les objectifs en matière d'insertion et de qualification.

Étape 2 - 2026 et 2027
Une filière opérationnelle

Fiche-action n° 6

#SPE
Axe Publics spécifiques

Accompagner les TPE et les associations dans leur transition numérique



Chef de Projet
Cyrille Arnoux
Saint-Hippolyte-du-Fort
Alt Numérique



Chef de Projet
Daoud Belaroussi
ACEGAA

Contexte

Le diagnostic territorial réalisé dans le cadre de Gard Numérique Ensemble a souligné une grande disparité dans l'adoption du numérique. Les Très Petites Entreprises (TPE) et les associations gardoises n'échappent pas à ce constat. Elles manquent souvent de ressources internes (temps, compétences, matériel) pour engager pleinement leur transition numérique, alors même que leur pérennité économique dépend de leur capacité à évoluer sur ce terrain. L'accélération des évolutions numériques en cours (IA) révèle l'urgence à accompagner ces acteurs essentiels.

Objectifs

- Analyser finement les besoins numériques spécifiques des TPE et associations gardoises.
- Proposer une réponse adaptée aux besoins réels identifiés sur le territoire.
- Renforcer durablement les capacités numériques des bénéficiaires.
- Favoriser l'autonomie numérique des structures à terme.
- Créer une dynamique collective territoriale autour des enjeux numériques pour les TPE et les associations.

Les opérations à mener

- Évaluation des besoins numériques.
- Création d'un programme d'accompagnement personnalisé.
- Formation continue et montée en compétences.
- Ateliers de sensibilisation et de partage de bonnes pratiques.
- Accompagnement pour la mise en œuvre des outils numériques.
- Développement d'un réseau de pairs et de partenaires.
- Suivi et évaluation de l'impact de la transition numérique.

Fiche-action n° 6 Accompagner les TPE et les associations dans leur transition numérique

Partenaires pressentis

Daoud Bélaroussi (ACEGAA), Olivier Ruault (TL21), Corentin Voiseux (Hypra), Jean-Pierre Denis et Muriel Nivon (CCI) (?), Cyrille Arnoux (Ville de Saint-Hippolyte-du-Fort), CMA (?), Chambre d'Agriculture (?), FranceNum (Activateurs 30) (?), Viasso (?), Geoffroy Raout (RING) , Chérifa Boutaib (France services) (?), médiateurs numériques impliqués (?), Dev éco EPCI (?)

Calendrier

2025 (T2 à T4) : phase de préfiguration et préparation
- Constitution formelle du groupe projet.
- Réalisation des diagnostics.

2026 : mise en œuvre opérationnelle
- Lancement et réalisation des ateliers thématiques.
- Évaluation intermédiaire.

2027 : consolidation et capitalisation
- Finalisation des derniers accompagnements.
- Définition d'une stratégie de pérennisation au-delà de 2027.

Résultats et indicateurs

- Nombre de diagnostics réalisés.
- Nombre d'ateliers réalisés et participants formés.
- Nombre d'accompagnements individualisés réalisés.
- Taux de satisfaction global.
- Impact concret observé sur les structures accompagnées (amélioration numérique, économique, sociale).

Livrables

Livrable clé fin 2025
- Rapport de préfiguration

Livrables clés 2026
- Supports pédagogiques et méthodologiques (guides pratiques, tutoriels).
- Rapport d'évaluation intermédiaire (fin T4).

Livrables clés 2027
- Compilation d'études de cas et bonnes pratiques locales.
- Rapport d'évaluation finale et recommandations stratégiques.

Fiche-action n° 7

#SPE
Axe Publics spécifiques

Médiation numérique avec les publics présentant des fragilités spécifiques



Cheffe de projet
Leslie Joly
Ceregard

Contexte

L'exclusion numérique touche particulièrement les séniors et les personnes en situation de précarité mais impacte également différents publics dont les besoins spécifiques en terme d'accompagnement ne sont pas toujours correctement pris en compte faute de compréhension des problématiques rencontrées : situations de handicap ou difficultés psychiques, mentales, sensorielles, difficultés avec les connaissances de base, situation de sans-abrisme, etc.

Objectifs

Comprendre les différents besoins spécifiques, pallier les lacunes en termes de ressources pédagogiques et d'accompagnement, identifier et/ou créer des ressources pédagogiques adaptées afin d'outiller les différents publics et leurs accompagnants.

Les opérations à mener

- Susciter des rencontres entre accompagnants des publics, personnes concernées et médiateurs numériques, en complément des masterclass de la fiche n°3
- Expertiser les espaces de médiation numérique sur l'adaptation des services rendus à ces publics
- Etendre les "arobases de la fraternité" à tous les publics

Fiche-action n° 7 Médiation numérique avec les publics présentant des fragilités spécifiques

Partenaires pressentis

Acteurs de l'accompagnement des publics spécifiques, conseiller coordonnateur, professionnels de la médiation numérique, arobases de la fraternité.

Calendrier

2025

- Identification, élaboration et mise en œuvre de 3 temps d'information/formation d'accompagnants et pairaidants à la médiation numérique
- Préparation /sensibilisation des étudiants de l'IMT en vue de l'animation des @ de la fraternité aux publics présentant des fragilités spécifiques
- 1 rencontre trimestrielle de travail en vue de recenser les supports pédagogiques existants
- 1 visite trimestrielle de structure d'inclusion numérique par un comité de personnes concernées

Résultats et indicateurs

Nombre d'accompagnants/pair aidants sensibilisés
Nombre de supports pédagogiques recensés et repartagés
Espaces d'inclusion numériques réaménagés

Livrables

Bilan, compte-rendu de rencontre et mise en ligne des supports pédagogiques, déploiement des @ de la fraternité

Fiche-action n° 8

#SPE
Axe Publics spécifiques

Médiation numérique avec les enfants et les adolescents



Cheffe de projet
Angèle Faraldo
Francas du Gard



Chef de projet
Jérôme Abellaneda
CAF du Gard

Contexte

Alors que les seniors et les personnes en situation de précarité constituent le cœur de cible de l'inclusion numérique, l'appropriation du numérique par les parents et les enfants reste cependant un enjeu de société important. En effet, d'une part les démarches parentales sont, elles aussi, largement dématérialisées et d'autre part l'éducation des enfants et des jeunes ne peut plus faire l'impasse sur la relation au numérique que ce soit dans sa dimension ludique et pratique mais également sociale.

Objectifs

La parentalité numérique

Permettre aux parents d'accompagner efficacement l'éducation numérique de leurs enfants, renforcer la communication intergénérationnelle, prévenir et sensibiliser les parents aux bons usages et dangers du numérique notamment en les accompagnant sur les questions de sécurité en ligne, de gestion du temps d'écran et de modélisation des comportements.

Éduquer les enfants et les jeunes aux usages du numérique

L'éducation des enfants et des jeunes doit aller au-delà de la simple utilisation des appareils et inclure une compréhension critique et responsable du monde numérique. Accompagner les enfants et les jeunes à développer une forme de littéracie numérique, semble essentielle pour promouvoir une utilisation saine et responsable des outils numériques.

Fiche-action n° 8 Médiation numérique avec les enfants et les adolescents

Les opérations à mener

- Accompagner les acteurs socio-éducatifs sur la mise en place d'actions d'éducations au numérique et à l'information via la mise en place de temps de formation et le prêt de matériel informatique.
- Organiser un événement local ludique à destination des professionnels, des parents et des enfants.
- Constituer et animer un groupe de travail sur la parentalité numérique, la citoyenneté numérique, (cyberharcèlement, vie privée, sécurité en ligne, débattre sur les réseaux sociaux...) ainsi que sur les pratiques culturelles et créatives numériques des enfants et des adolescents – possibilité de décliner en sous-groupe en fonction des besoins et thématiques.
- Déclinaison des Arobases de la fraternité sur l'accompagnement numérique des jeunes de 10 à 18 ans, issus de zones urbaines sensibles par les élèves ingénieurs d'IMT Mines Alès.

Partenaires pressentis

CAF du Gard, Centres sociaux, MJC, UDAF, Maison des adolescents, Promeneurs du net, les Petits Débrouillards, FabLab, IEN Numérique 30...

Calendrier

2 rencontres effectives de chaque groupe de travail
2026 : Un salon du numérique dédié à la jeunesse avec des intervenants qualifiés
3 rencontres effectives de chaque groupe de travail
2027 : essaimage de projets

Résultats et indicateurs

Développement des groupes de travail
Fréquentation du salon

Livrables

Bilan, événement enfance, adolescence et numérique, actes de la rencontre et mise en ligne des supports pédagogiques, déploiement des @ de la fraternité