# AISNE NUMÉRIQUE ENSEMBLE

2024-2027

## FEUILLE DE ROUTE

PRÉFÈTE DE L'AISNE
*Liberté*
*Égalité*
*Fraternité*

L'AISNE LE DÉPARTEMENT

anct société numérique

Les Assembleurs
pour un numérique inclusif en Hauts-de-France

# Edito

L'État, le Département de l'Aisne et les collectivités territoriales sont engagées de longue date dans le développement des infrastructures numériques et des usages numériques.

Aujourd'hui, la fibre optique est disponible quasi à 100% sur le territoire axonais. Le développement des nouvelles technologies telles que l'Intelligence Artificielle, le Big Data, la robotique, les inégalités d'accès, le manque de compétences ou encore les risques d'exclusion sociale, sont autant d'enjeux qui nécessitent une réponse collective et coordonnée pour réussir la transformation numérique de notre territoire.

La transformation numérique est un enjeu majeur de notre époque, et la feuille de route départementale du dispositif **France Numérique Ensemble**, co-portée par l'État et le Département, incarne cette ambition collective pour la période 2023-2027.

Ainsi, depuis 2019, l'État et le Département œuvrent conjointement pour réduire les fractures numériques en mobilisant les acteurs locaux : rétablir des services publics de proximité et accompagner la population rencontrant des difficultés dans l'utilisation des outils numériques, avec le développement notamment de 30 établissements France Services, soutenir le développement des compétences personnelles à travers l'animation d'un réseau de conseillers numériques.

Dès 2021, à l'initiative de l'État, création d'un Centre ressources illettrisme et illectronisme (CRII), outil de coordination des actions, chargé de capitaliser les ressources, d'organiser des formations, d'identifier et de mettre les acteurs en réseau, d'apporter de l'expertise, de diffuser les bonnes pratiques, d'informer et de sensibiliser les citoyens et les acteurs locaux.

En 2022, sous l'égide du Département, création d'un Conseil départemental du numérique (CDN) afin d'instaurer une dynamique collective et de faciliter l'appropriation des sujets et l'accès à la connaissance, par tous les acteurs pour répondre à l'un de ses trois grands enjeux : la transformation numérique, la transformation écologique et bien sûr l'inclusion sociale.

C'est dans cet esprit que s'inscrit la **feuille de route départementale du dispositif France Numérique Ensemble (FNE)**, adoptée conjointement par l'État et le Département. Cette initiative ambitieuse, adossée à la fois au CDN et au CRII, repose sur une conviction forte : le numérique doit être un outil au service de tous, sans laisser personne de côté.

L'élaboration de cette feuille de route résulte de travaux collectifs avec les acteurs de l'inclusion, les collectivités, les institutions et associations et d'un accompagnement méthodologique du Hub des Hauts-de-France pour un numérique inclusif, « Les Assembleurs », et la Région Hauts-de-France qui s'est également associée à cette gouvernance partagée de l'inclusion numérique.

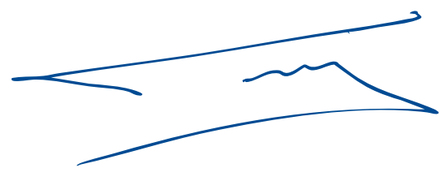
Cette feuille de route FNE doit être le guide des actions coordonnées à mener d'ici 2027, afin que l'ensemble des axonais puissent accéder aux outils numériques indispensables à une pleine participation à la vie sociale, économique et citoyenne.
Ensemble, nous avons l'opportunité de faire du numérique un vecteur de progrès humain et territorial.

**Réussir la transition numérique ne peut se faire qu'ensemble.**

Fanny ANOR
Préfète de l'Aisne



Nicolas FRICOTEAUX
Président du Conseil départemental de l'Aisne



# Sommaire


**1 PRÉAMBULE** p. 5

**Méthodologie & outils employés lors des concertations**

1 • Concertations

2 • Conseil Départemental du Numérique

**2** p. 7

**Le contexte territorial**

1 • La stratégie nationale

2 • La coordination locale

3 • Le panorama du territoire
- a) Analyse de l'indice de fragilité numérique
- b) Enjeux d'aménagement
- c) Publics exposés
- d) Cartographie des acteurs de territoires

4 • Évolution stratégie départementale
- a) Phase de déploiement 2020 - 2022
- b) Synthèse des principaux enjeux opérationnels formulés lors de la concertation départementale

5 • Des initiatives existantes

**3** p. 19

**Les priorités stratégiques préconisées**

1 • Propositions

2 • Priorités stratégiques

**4** p. 25

**Les parties prenantes engagées & la méthodologie de déploiement**

1 • Définition des rôles de chacun

2 • Préconisations

3 • Méthodologie de déploiement

4 • Pilotage

5 • Coordination

6 • Essaimage

**5** p. 31

**Plan d'actions**

1 • Enrichir l'existant

2 • Essaimer et déployer de nouvelles actions

**6 ANNEXES** p. 37

**Fiches opérationnelles**

1 • Organiser la gouvernance technique et politique

2 • Apporter une réponse d'accompagnement adaptée à chaque habitant du territoire :
- a) Renforcer l'identification et la cartographie de l'offre de services existante
- b) Comprendre et suivre les besoins des habitants
- c) Élargir le champ des acteurs susceptibles d'intervenir dans le champ de l'inclusion numérique
- d) Identifier et mettre en œuvre les compléments d'offre d'accompagnement nécessaires
- e) Adapter les compétences des professionnels aux besoins et plans d'actions

3 • Simplifier l'accès des usagers à l'offre :
- a) Développer des modèles de parcours usagers et une programmation territoriale de l'offre
- b) Renforcer la coordination de l'écosystème des acteurs
- c) Se doter d'une stratégie de communication renforcée

4 • Se doter de moyens financiers pérennes ou a minima moyen terme :
- a) Accompagner la mutualisation de moyens et le montage de dispositifs type Appels à Communs
- b) Identifier, qualifier et rendre lisibles les financements disponibles (dont fonds privés) et structurer un fonds local


PRÉAMBULE

## Méthodologie & outils employés lors des concertations

1 • Concertations

2 • Conseil Départemental du Numérique

# Méthodologie & outils employés lors des concertations

Plusieurs réunions se sont déroulées depuis le lancement de la dynamique départementale en février 2024. Elles ont permis de lancer une concertation élargie destinée à répondre aux attentes et au calendrier national posés par l'État et l'ANCT. Cette stratégie a été coordonnée par un comité de pilotage réunissant la Préfecture du Département, le Département de l'Aisne, les Assembleurs (Hub des Hauts-de-France) et la Région Hauts-de-France.

## 1 • Concertations

### A) Constats et Enjeux

- **Lieu :** Laon
- **Date :** 03 avril 2024
- **Objectifs de la concertation :** partager le diagnostic et les enjeux de l'inclusion numérique du territoire axonais

### B) Initiatives locales

- **Lieu :** Laon
- **Date :** 05 juin 2024
- **Objectifs de la concertation :** identifier et imaginer des pistes de solutions par un état des lieux de l'existant et par la mesure de faisabilité / élaborer un plan d'actions selon des catégories et une temporalité.

## 2 • Conseil Départemental du Numérique

### A) Conseil Départemental du Numérique 1

- **Lieu :** Laon
- **Date :** 29 février 2024

1 - Introduction Préfecture et Conseil départemental
2 - Inclusion numérique : de quoi parle-t-on ?
3 - Historique des politiques publiques en matière d'inclusion numérique
4 - La situation du territoire de l'Aisne aujourd'hui
5 - Focus France Numérique Ensemble

### B) Conseil Départemental du Numérique 2

- **Lieu :** Laon
- **Date :** 03 juillet 2024

1 - Introduction Préfecture et Conseil départemental
2 - Présentation des travaux des ateliers réalisés
3 - Proposition de la trame de feuille de route départementale France Numérique Ensemble
4 - Évaluation du coût des actions



2

# Le contexte territorial

1 • La stratégie nationale

2 • La coordination locale

3 • Le panorama du territoire
a) Analyse de l'indice de fragilité numérique
b) Enjeux d'aménagement
c) Publics exposés
d) Cartographie des acteurs de territoires

4 • Évolution stratégie départementale
a) Phase de déploiement 2020 - 2022
b) Synthèse des principaux enjeux opérationnels formulés lors de la concertation départementale

5 • Des initiatives existantes

# 2 Le contexte territorial

## 1. La stratégie nationale

Cinq ans après le lancement de la première **Stratégie Nationale pour un Numérique Inclusif** (SNNI) et à l'issue d'une vaste concertation partenariale menée dans le cadre du **Conseil National de la Refondation numérique**, l'État, les collectivités territoriales et les acteurs de la société civile ont souhaité réaffirmer leur engagement en faveur de l'inclusion numérique du plus grand nombre. Prenant la suite de la SNNI, la feuille de route **France Numérique Ensemble** (FNE) est structurée autour de 4 axes et 16 engagements. Elle doit permettre, d'ici à 2027, d'atteindre les objectifs suivants :

- 8 millions de personnes accompagnées,
- 25 000 lieux d'inclusion numérique,
- 20 000 aidants numériques formés,
- 2 millions d'équipements informatiques reconditionnés.

Le programme **Société Numérique de l'ANCT**, chargé de mettre en œuvre cette nouvelle feuille de route France Numérique Ensemble, entend ainsi mener des actions pour soutenir les acteurs territoriaux de la politique d'inclusion numérique et déployer une ingénierie de projet dédiée à la pérennisation des dispositifs en place dans les collectivités.

FRANCE NUMÉRIQUE ENSEMBLE

### Les **16** engagements France Numérique Ensemble

**AXE 1** Territorialiser la politique d'inclusion numérique et accompagner les acteurs locaux par la mobilisation d'un fonds d'ingénierie dédié :

1 - Identifier, dans les territoires, les collectivités ou leurs groupements porteurs des gouvernances et feuilles de route territoriales d'inclusion numérique
2 - Constituer un fonds national pour financer la pérennisation des dispositifs d'inclusion numérique
3 - Instituer, à l'échelle nationale, une coordination interministérielle et partenariale

**AXE 2** Déployer une gamme d'outils numériques accessibles à tous les médiateurs numériques pour assurer un développement des compétences tout au long de la vie :

4 - Lever les freins psychosociaux à l'usage du numérique
5 - Déployer des solutions de diagnostic et d'accompagnement harmonisées et accessibles à tous les acteurs de la médiation numérique.
6 - Promouvoir collectivement le référentiel européen de compétences DigComp
7 - Donner à chacun la possibilité de se former en ligne et de manière autonome
8 - Accompagner les acteurs publics et privés dans leurs dons de matériels informatiques





**AXE 3** Soutenir les acteurs du secteur dans leurs travaux de structuration de la filière professionnelle et renforcer l'adéquation des formations aux réalités opérationnelles :

9 - Structurer un comité de filière associant l'ensemble des acteurs de la médiation numérique
10 - Labelliser les lieux d'accueil des publics déployant des pratiques et des compétences à destination des publics éloignés du numérique
11 - Développer la formation continue des Conseillers numériques pour adapter leurs compétences à leurs réalités opérationnelles
12 - Améliorer la reconnaissance du statut d'aidant professionnel

**AXE 4** Collecter selon la logique du dites-le-nous une fois et partager des données structurées pour mieux adapter, au fil de l'eau, la politique d'inclusion numérique aux réalités locales et nationale :

13 - Déployer une plateforme de données dédiée à l'inclusion numérique
14 - Accompagner et former les acteurs territoriaux au pilotage de la politique d'inclusion numérique par la donnée
15 - Lancer « l'Observatoire des compétences numériques » par le GIP PIX
16 - Un engagement transverse : Intégrer et promouvoir, pour chacun des axes stratégiques de France Numérique Ensemble, les démarches concourant au développement des communs.

## 2. La coordination locale

Le Conseil départemental de l'Aisne a manifesté son souhait de porter la Feuille de Route France Numérique Ensemble pour son territoire. Cette démarche s'inscrit dans le cadre de sa Stratégie de Développement des Usages et Services Numériques (SDUSN) et de l'installation le 25 mars 2022 du Conseil départemental du Numérique (CDN).

En complément de la SDUSN, une dynamique d'animation territoriale marquée est à l'œuvre sur le département depuis 2020. Le Centre de Ressources Illettrisme et Illectronisme de l'Aisne (CRII) et la Fédération des Centres sociaux Picards, associés à la bibliothèque départementale, et avec le soutien des Assembleurs proposent une animation de l'écosystème avec en premier plan les Conseillers Numériques. Cette action est notamment rendue possible grâce au soutien financier des fonds européens (FEDER), de l'État, de la Région et du Département.

En complément de la stratégie nationale, un appel à candidature a été lancé pour recruter des coordinateurs de conseillers numériques. Légitimement, le CRII a répondu à l'Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI) coordination des conseillers numériques. Cette candidature a été approuvée par l'ensemble des acteurs du territoire et le CRII a été désigné lauréat par l'ANCT.

Pour aboutir à l'écriture de la feuille de route France numérique Ensemble (FNE), un groupe projet composé de la Préfecture de département, de la Région Hauts-de-France, du Conseil Départemental, du CRII, de la bibliothèque départementale et des Assembleurs a été mis en place.

# Le contexte territorial

## 3. Le panorama du territoire

**Le département de l'Aisne est marqué par une diversité de populations et de territoires qui présente des besoins et des attentes différenciées en matière de services. C'est également un territoire qui se caractérise par une concentration importante de sa population sur les principaux pôles tels que Saint Quentin, Laon, Soissons et Château-Thierry, mais surtout par une forte ruralité qui génère des enjeux très spécifiques : territoires très étendus et faiblement peuplés, services publics et offre de médiation numérique très éloignés. D'où l'investissement volontariste du Conseil départemental et de l'État dans le développement non seulement de la couverture numérique mais aussi des usages du numérique.**

**534 490**
habitants

**7 419**
km²

**800**
communes

*dont*

**466**
en zone de revitalisation rurale

**19**
intercommunalités

**17**
quartiers prioritaires de la politique de la ville

Source : ANCT mars 2022

**9 contrats de ville**
Saint-Quentin | Hirson | La Fère | Tergnier | Chauny
Laon | Soissons | Villers-Cotterêts | Château-Thierry

**271 habilitations Aidants Connect**

**30 France Services**

**35 conseillers numériques en poste**

**1 Schéma d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public**
(2017-2023) qui s'articule autour de 5 orientations après diagnostic :

- Développer la mutualisation pour garantir le maillage des services
- Accompagner les usages du numérique pour permettre à tous d'accéder aux services
- Soutenir la mise en place de dispositifs adaptés aux personnes fragiles
- Construire une gouvernance en réseau pour améliorer la qualité de réponse à l'usager
- Mettre en place des dispositifs incitatifs pour attirer et mobiliser les professionnels sur le territoire

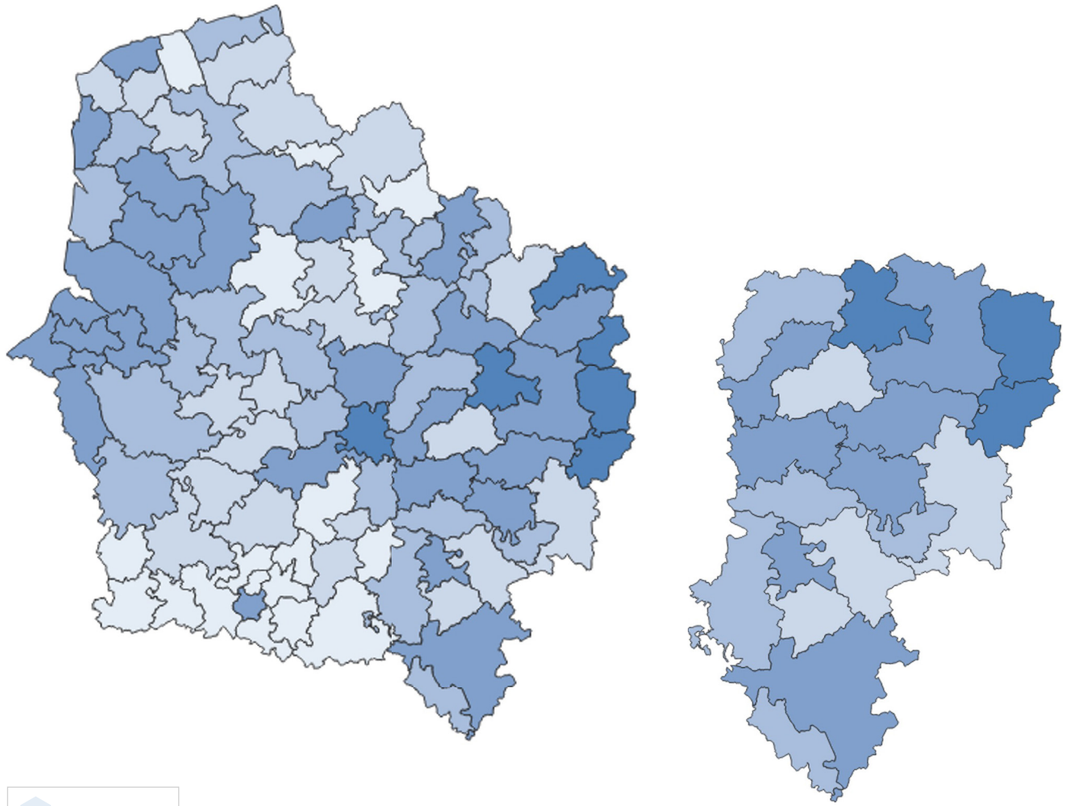




## A) Analyse de l'Indice de Fragilité Numérique (IFN)

### Indice général

**L'indice de fragilité numérique développé pour identifier les enjeux territoriaux d'aménagement et de médiation développé sous le pilotage de la Région et de l'État et calculé fin 2021 permet de rendre compte des disparités territoriales en termes de numérique. Au regard des chiffres régionaux, l'Aisne présente des risques en matière de fragilité numérique, particulièrement à l'extrémité Nord du département (Communauté de Communes des Portes de la Thiérache, Communauté de Communes des Trois Rivières, Communauté de Communes Thiérache Sambre et Oise). Sur le graphique, plus la couleur est foncée, plus la fragilité potentielle est importante pour le territoire.**



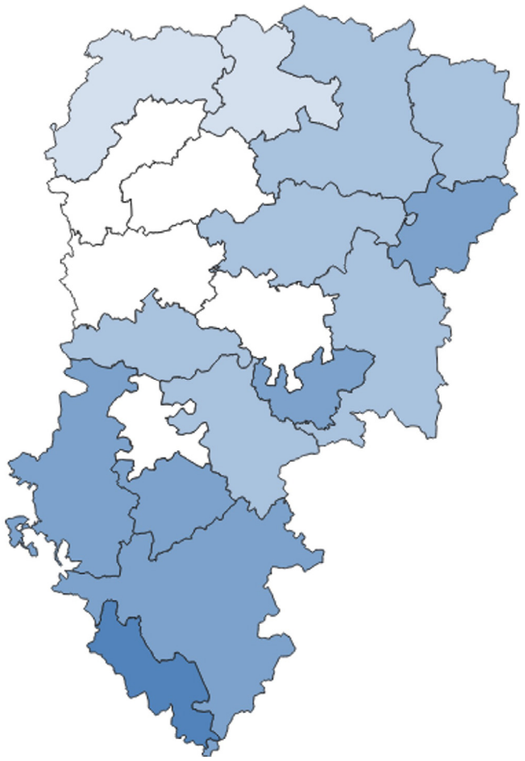

**Cependant, ces disparités sont hétérogènes au sein du territoire et relèvent de différents facteurs : fragilités d'accès aux interfaces numériques, fragilités d'accès à l'information et aux services publics, fragilités liées aux compétences administratives et à l'exposition aux exigences du numérique, fragilité liée aux capacités d'usages des interfaces numériques. Il convient donc de différencier les typologies de fragilité numérique par territoire afin de décliner des actions et politiques publiques appropriées.**

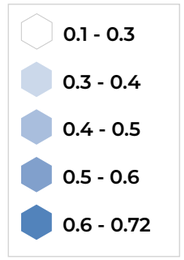
Source : REPÈRES HAUTS-DE-FRANCE N° 32I Janvier 2022 NUMÉRIQUE, Agence Hauts-de-France 2020-2040

## B) Sous-indice : “Enjeux d’aménagement”

**Le sous-indice “Enjeux d’aménagement” est composé de 5 variables :**

- Le taux de locaux raccordables à la fibre (FTTH)
- L’accès des habitants à la 4G
- L’accès aux services publics
- Le temps d’accès aux lieux numériques
  - Le temps d’accès moyen aux lieux permettant l’acquisition d’une compétence numérique
  - Le temps d’accès moyen aux lieux d’accompagnements aux démarches administratives
- Le temps d’accès moyen à l’offre de soins
  *(urgences, médecin généraliste et médecin spécialiste libéral)*






Alors que l’indice général mettait en lumière les risques de fragilités numériques des populations plutôt concentrées sur le Nord du département, le sous-indice “enjeux d’aménagement” porte l’attention sur les risques pouvant exister au Sud du département. Si les facteurs du taux de locaux raccordables à la fibre et l’accès des habitants à la 4G ne semblent pas être le facteur aggravant de ce risque (l’Aisne affichant en 2024 un taux de locaux raccordables toutes zones confondues à près de 97 %), l’offre de services disponible et la distance relative à ces services pour les populations sur le sud du département peuvent-être à interroger dans ce cadre.

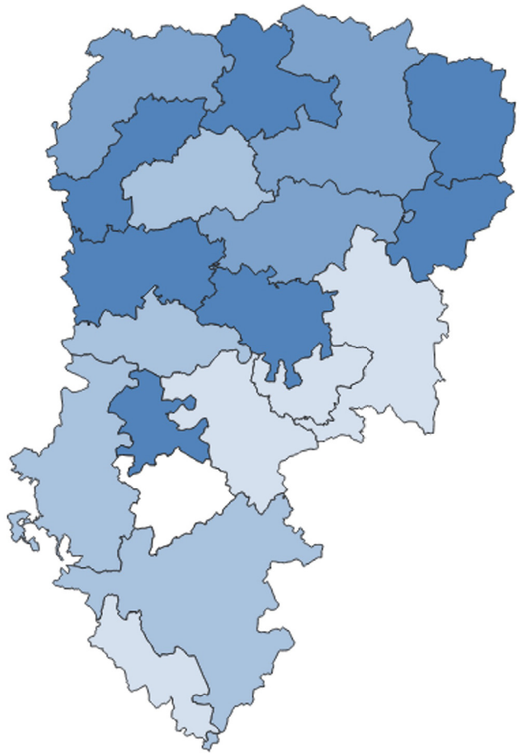


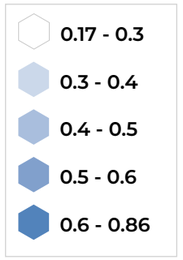


## C) Sous-indice : “Publics exposés”

**Le sous-indice “Publics exposés” est composé de 9 variables :**

- Revenu disponible des ménages
- Taux de pauvreté des ménages
- Part des personnes de plus de 75 ans et des personnes isolées
- Part des ménages sans voiture
- Taux de chômage des 15-64 ans
- Part de l’ensemble des prestations sociales dans le revenu disponible des ménages
- Part des jeunes sans emploi et sans qualification (15-29 ans)
- Part des 75 ans et plus dans la population
- Part des non diplômés parmi les 15 ans et plus






Quant à lui, le sous-indice “Publics exposés” vient poser le curseur des risques de fragilité autour du Nord du département. Le taux de pauvreté et les problèmes de mobilité y sont plus forts et peuvent être les causes de fragilités du numérique, en limitant l’accès aux équipements mais également limiter l’accès aux services.

Source : REPÈRES HAUTS-DE-FRANCE N° 32I Janvier 2022 NUMÉRIQUE, Agence Hauts-de-France 2020-2040

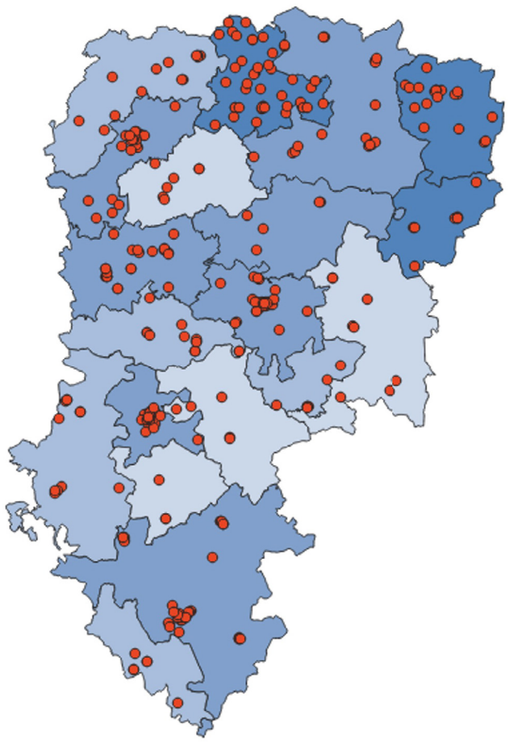
## D) Cartographie des acteurs du territoire

### Répartition des acteurs

La cartographie présente ici la répartition des acteurs répertoriés sur la cartographie régionale des opérateurs de médiation numérique, présentant un ou plusieurs services parmi les suivants :

- Accès à un équipement informatique
- Acquisition de compétences numériques
- Accompagnement aux démarches administratives en ligne

Avec près de 300 acteurs ou dispositifs présents sur le territoire, l'Aisne figure, au niveau des Hauts-de-France, en troisième place en termes de présence d'acteurs de l'inclusion numérique. On remarque néanmoins une concentration des acteurs sur le versant Nord du territoire. Au Sud, ceux présents semblent se grouper autour de Soissons et de Château-Thierry.




La Communauté d'Agglomération de la région de Château-Thierry, dont le risque de fragilité numérique est accentué en raison de la distance aux services publics peut particulièrement souffrir de cette absence d'acteurs sur le territoire. Sur d'autres territoires, des itinérances Bus France Services viennent compléter les dispositifs.

Source : REPÈRES HAUTS-DE-FRANCE N° 32I Janvier 2022 NUMÉRIQUE, Agence Hauts-de-France 2020-2040
Cartographie des opérateurs de médiation





## 4. Évolution de la stratégie départementale

## A) Phase de déploiement 2020 - 2022

### Les actions menées par l'État :

**15 mars 2021** — **août 2021**

Présentation **du plan départemental de lutte contre l'illetrisme et l'illectronisme** pour proposer une prise en charge globale et un accompagnement efficace des personnes en difficulté.

Pour assurer la mise en œuvre du plan départemental, la préfecture de l'Aisne dote son territoire d'un **centre de ressources illettrisme et illectronisme** (CRII).

**Financement État :**
**200 000 € FNADT**

**2020 - - - > aujourd'hui**

Labellisation de **30** établissements FRANCE SERVICES dans le département

**Financement annuel par EFS :**
**20 000 € FNADT**
**+ 15 000 € opérateurs**

**& 1 ETP d'animation départementale**
**(50 000 € / an)**

L'État soutient le déploiement de **50** postes de conseiller numérique (CN) dans l'Aisne, répartis entre 72 % structures publiques et 28 % privées

**Fév.2024 : 2 222 750 €**

Le CRII poursuit son développement et obtient le poste de conseiller numérique coordinateur dans le cadre de « FRANCE NUMÉRIQUE ENSEMBLE »

### Les premières actions portées par le Département :

- **Pour un département numérique, inclusif, éducatif et respectueux de l'environnement**
  - Accompagnement du déploiement de la fibre
  - Stratégie de développement des usages numériques- Février 2018

Volonté de création d'une dynamique des acteurs : Conseil Départemental du Numérique (2022)

- **Accompagner l'autonomie de tous les Axonais**
  - Accompagner les enseignants, collégiens et parents dans l'appropriation des enjeux et usages maîtrisés du numérique

2 ingénieurs pédagogiques *(2020)* co-financés par des fonds européens

- **Accompagnement des acteurs**
  - Formation des travailleurs sociaux Aidants Connect
  - Soutien financier de structures tête de réseau
- **Déploiement des conseillers numériques**
- **Accompagner les Axonais sur les usages numériques avec 14 conseillers numériques**

## 4. Évolution de la stratégie départementale

### B) Synthèse des principaux enjeux opérationnels formulés lors de la concertation départementale

**4 axes identifiés**

1 > Le besoin de compétences pour la médiation numérique

2 > Le besoin de renforcer le maillage territorial pour faciliter les parcours usagers

3 > Le besoin de mutualiser des financements disponibles ou à venir

4 > Le besoin de mieux communiquer



AXE 1 **Le besoin de compétences pour la médiation numérique**

Le dimensionnement quantitatif est évidemment en question, mais il s'agit également de s'interroger sur la capacité à répondre à l'ensemble des besoins spécifiques. Pour ce faire, la filière professionnelle est en cours de structuration à l'échelle nationale. Néanmoins nous avons besoin de partir d'un état des lieux des ressources et compétences disponibles sur le territoire, et ce sur l'ensemble de la filière. Il s'agit de pouvoir :

- identifier les compétences nécessaires et les compétences disponibles,
- définir les profils de poste,
- mettre en place des plans de formation adaptés (pour les médiateurs et les aidants).

En résumé, travailler sur une GPEC territoriale (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences) permettrait de faire une photographie de l'existant et de planifier les besoins et actions dans le temps.





AXE 2 **Le besoin de renforcer le maillage territorial pour faciliter les parcours usagers**

**Dans la continuité des actions du CRII, il s'agit :**

- d'embarquer l'ensemble des acteurs concernés et de favoriser l'interconnaissance pour créer des liens et mettre en place des alliances,
- de sensibiliser largement aux enjeux et au caractère transversal du numérique,
- de rendre visible l'offre et clarifier les parcours pour les usagers,
- de passer d'une logique de demande à une logique d'offre,
- d'élargir le champ des acteurs mobilisés (transversalité sectorielle de l'inclusion numérique),
- de travailler au plus proche des usagers, par bassin de vie.

La mobilisation de moyens est essentielle pour initier et maintenir une animation efficace du réseau. Enfin, la spécificité du département nécessite une stratégie renforcée sur le "Aller vers", avec une distinction de la question ville-centre et ruralité.

AXE 3 **Le besoin de mutualiser des financements disponibles ou à venir**

**La question des financements est au cœur des discussions comme le levier d'action primordial pour construire une stratégie viable :**

- Recenser les opportunités de financements existantes et manquantes,
- Organiser une mutualisation de moyens (humains notamment) à l'échelle des bassins de vie,
- Flécher les financements en tenant compte des priorités fixées dans la feuille de route départementale,
- Mobiliser des financements sur les politiques publiques établies qui nécessitent de faire appel à l'inclusion numérique en transversalité,
- Créer un fonds de dotation,
- Mobiliser les acteurs privés.

AXE 4 **Le besoin de mieux communiquer**

- Améliorer la connaissance du réseau avec la poursuite des rencontres locales du CRII mais avec une mobilisation de tous les acteurs intervenant sur le parcours usager,
- Utiliser plusieurs canaux pour déployer la communication entre les professionnels / communication à destination des usagers, utilisant plusieurs canaux,
- Faire connaître les Espaces France Services et leurs missions,
- Faciliter la mise en relation avec les EPCI.

## 5. Des initiatives existantes

**Ces initiatives ont été collectées par le biais d'un questionnaire diffusé aux acteurs locaux en amont de l'atelier 2. Elles ne représentent pas l'exhaustivité des actions engagées sur l'ensemble du territoire mais permettent d'avoir une vision d'actions qui pourront être développées et/ou essaimées.**

### ACCOMPAGNEMENT DES PARENTS À L'USAGE DES OUTILS DE SUIVI DE SCOLARITÉ NUMÉRIQUE

- Département de l'Aisne
- Parents des 57 collèges de l'Aisne

### MAINTENANCE DU NUMÉRIQUE

- Département de l'Aisne / ADICA
- Collectivités

### 1 PC UNE SOLUTION

- Emmaüs Connect
- Public avec un projet professionnel
- *(Cofinancement Grand Soissons pour les bénéficiaires du Grand Soissons)*

### VERMANDOIS EN LIGNE

- Territoire du Vermandois
- Les habitants du territoire

### TIERS-LIEU NUMÉRIQUE « ESPACE N'Co »

- Communauté de communes du canton d'Oulchy-le-Château
- Tout public à partir de 6 ans
- *(EPCI, département, région, nationale)*

### FRANCE SERVICES

- Communauté de communes
- 2 sous-préfectures
- 54 communes
- 30 EFS créés

### BASE ADRESSE LOCALE

- ADICA
- Élus locaux
- CRII

### CROIX-ROUGE SUR ROUES

- Croix-Rouge Française de l'Aisne
- Tout public
- *(Aisne)*

### LE BESOIN DE FORMER LES ACTEURS

- À élargir auprès de tous les acteurs
- Les acteurs du territoire
- CRII

### COMITÉS TECHNIQUES OPÉRATIONNELS

- Service SPEP CD 02
- Tous les Axonais
- *(Canton de Laon)*

### CONNECT & VOUS

- Les délégations APF France handicap des Hauts-de-France
- Tout public avec une attention particulière aux personnes en situation de handicap
- *(Dans les délégations des Hauts-de-France & en itinérance sur l'ensemble des 5 départements)*

### LES ATELIERS NUMÉRIQUES CARSAT

- UDCCAS 02-CARSAT HDF
- Les Séniors
- *(Saint-Quentin)*

### CENTRES SOCIAUX CONNECTÉS DES PAYS PICARDS

- La FCSPP porte l'initiative du projet et 17 centres sociaux assurent les actions (cartographie sur notre site internet)
- Tout public
- *(Rayonnement des centres sociaux partenaires du projet (voir cartographie site internet)*

### LES ESPACES SOLIDARITÉS 2.0

- Quentin Web est la structure historique de la ville, 20 ans qu'elle existe
- Tout public, même s'il est en majorité sénior
- *(Ville)*

### FAVORISER L'INCLUSION NUMÉRIQUE EN SANTÉ AMBASSADEURS MON ESPACE SANTÉ

- GRADeS Inéa Sant& Numérique Hauts-de-France
- Tout public majeur
- *(EPCI, collectivité, communauté de commune, CA)*

**Durant l'atelier, le questionnaire a également pu être complété. Ainsi, des actions ont pu être ajoutées au recensement initial.**

**Des nouveaux participants ont également été intégrés à la démarche :**

- **Espaces Publics Numériques (EPN)**
- **Formation Numérique des acteurs éducatifs**
- **Partenariat Espace Service Public**
- **Ateliers numérique CAF-CPAM**
- **Le pied @ l'étrier : ateliers numériques intergénérationnels**
- **Tiers lieu numérique en Terre Connectée**
- **Parents Parlons Numérique**



## Les 3 priorités stratégiques préconisées

1 • Apporter une réponse d'accompagnement adaptée à chaque habitant du territoire

2 • Faciliter l'accès des usagers à l'offre de services

3 • Se doter de moyens financiers pérennes pour répondre aux ambitions du territoire

# Les priorités stratégiques préconisées

## 1 • Propositions

Les concertations font ressortir trois priorités stratégiques pour le territoire :

1 • apporter une réponse d'accompagnement adaptée à chaque habitant du territoire

2 • faciliter l'accès des usagers à l'offre de services

3 • se doter de moyens financiers pérennes ou a minima moyen terme pour répondre aux ambitions du territoire

### Priorité stratégique 1 : **Apporter une réponse d'accompagnement adaptée à chaque habitant du territoire**

Les constats relatifs à la situation du territoire et les enjeux évoqués par les acteurs permettent de révéler une insuffisance en matière de réponse d'accompagnement : les besoins sont empiriquement connus, les offres semblent incomplètes, et la couverture territoriale est très inégale, au regard notamment des disparités entre concentration urbaine et zones rurales. Il apparaît donc nécessaire de se donner des objectifs ambitieux dans ce domaine.

**Différents leviers sont nécessaires pour améliorer la réponse d'accompagnement :**

**• Comprendre et suivre des évolutions des besoins des habitants :**
Pour objectiver le besoin et construire une réponse globale adaptée, il est essentiel de mieux cerner les besoins précis des populations, et leurs évolutions dans le temps. Il apparaît donc pertinent de se doter d'un observatoire, d'outils de mesures d'impact. Ces deux éléments doivent permettre d'objectiver les plans d'actions et de mesurer les résultats pour piloter et adapter régulièrement les actions.

**• Identifier / cartographier l'offre de services existante :**
Plusieurs cartographies permettant d'identifier les lieux de médiation numériques existent (cartographies nationale, régionale et du CRII). Les informations sont néanmoins insuffisantes pour clairement identifier l'offre de service disponible. La base de données permettant de répertorier ces éléments existe à l'échelle nationale et les différents outils sont aujourd'hui interopérables. Il apparaît néanmoins qu'un accompagnement des acteurs et le suivi de la mise à jour est impérative pour faire vivre cette base de données et donc suivre "en temps réel" l'offre disponible pour répondre aux besoins des habitants et sa répartition territoriale.







**• Élargir le champ des acteurs susceptibles d'intervenir dans le domaine de l'inclusion numérique :**
Il s'agit idéalement d'augmenter le nombre de médiateurs, animateurs, formateurs, aidants numériques car les effectifs au regard des besoins se révèlent fortement insuffisants. Mais il est évident que cette solution, même si elle reste essentielle est extrêmement frayeuse. L'enjeu est donc de renforcer la prise en en compte de la nécessité d'accompagnement au numérique dans tous les domaines : mobilisation des acteurs publics dans les domaines de la santé, de l'éducation, de la mobilité, de l'habitat, de la citoyenneté, de l'emploi, de l'insertion etc ... et mobilisation des acteurs privés, concernés vis à vis de leurs collaborateurs, clients, fournisseurs et partenaires. Il s'agit donc d'identifier, de sensibiliser et de mobiliser largement tous les professionnels des secteurs publics et privés qui pourraient venir renforcer les actions par une offre spécifique et complémentaire.

**• Identifier et mettre en œuvre les compléments d'offre d'accompagnement nécessaires :**
Au regard des 3 points précédents et en tenant compte des conclusions amenées, il apparaît nécessaire de rapprocher le besoin de l'offre et de prioriser le développement d'accompagnements manquants, grâce à une bonne coopération entre acteurs et en s'appuyant sur une stratégie de Communs pour faciliter l'identification, la documentation, la centralisation, l'enrichissement et l'essaimage de ressources.  Cette action ambitieuse pourrait être rendue possible à moindre coût.

**• Adapter les compétences de professionnels aux besoins et plans d'actions :**
Au même titre que le point précédent, la capacité à identifier factuellement les actions à mener et à prioriser doit permettre de dresser un constat des besoins en compétences nécessaires. Il s'agit ensuite de cartographier les compétences des professionnels identifiés en s'appuyant sur les référentiels nationaux en cours de construction. Sur cette base, un plan de formation pourra être construit s'appuyant sur les catalogues de formation en cours d'émergence et/ou à développer, mais également en étudiant les possibilités de formation en pair à pair adossées aux ressources en Communs.

**L'importance de l'approche «aller-vers» dans le département de l'Aisne est essentielle pour améliorer l'accompagnement numérique des publics. En effet, le rapport du CNR soulignait déjà la méconnaissance persistante des actions d'inclusion numérique par les usagers cibles, constituant un obstacle majeur dans l'inclusion numérique des populations.**

**Dans le cadre d'un territoire rural où les freins à la mobilité sont intensifiés et dans un contexte global où les alternatives au tout numérique peuvent avoir tendance à se raréfier, il est nécessaire d'adopter une approche proactive dont l'objectif est double : informer les habitants des dispositifs existants mais également capter et identifier les publics en situation de fragilité numérique qui peuvent avoir tendance à s'invisibiliser.**

**Cette méthodologie d'approche est susceptible de nécessiter une sensibilisation/formation et un outillage accru des professionnels mais également de définir clairement les rôles et les missions au sein des partenaires impliqués.**

## 2 • Priorités stratégiques

### Priorité stratégique 2 : **Faciliter l'accès des usagers à l'offre de services**

Les acteurs concertés font le constat d'une très grande difficulté pour les usagers à trouver des réponses à leurs besoins, et à être correctement orientés. Le recours à des solutions portées par des professionnels n'est pas du tout systématique, par manque de connaissance de leur existence, d'un trop grand éloignement voire par peur de franchir la porte d'un lieu mal connu.

À titre d'illustration, **le baromètre du numérique 2024** met en lumière deux faits intéressants, aux questions :

- **Quel dispositif vous semble le plus adapté pour vous permettre de mieux maîtriser les outils numériques ?**
  **28 % des répondants évoquent l'aide par le cercle amical ou familial.**
- **Quand vous rencontrez une difficulté, que faites-vous ?**
  **26 % demandent de l'aide.**

**Pour aider les usagers à mieux accéder à un accompagnement, et en s'appuyant sur bon nombre des points proposés dans la priorité stratégique 1, il est préconisé de :**

• **Développer des modèles de parcours usagers et une programmation territoriale de l'offre :** une connaissance affinée des besoins et de l'offre, associée à une coopération renforcée entre acteurs, doit permettre de construire une réflexion "centrée usagers" pour proposer une orientation et un accompagnement pertinents. La mise en œuvre d'une programmation territoriale doit permettre de mettre en visibilité de manière unique, à l'échelle d'un territoire donné, les accompagnements et leurs modalités d'accès. Les outils de cartographie et de prise de rendez-vous peuvent également simplifier l'orientation. La mise en œuvre d'un outil de suivi de parcours usagers et d'évaluation de la progression dans les compétences (type PIX) peut également aider les professionnels. Des outils se développent à l'échelle nationale dans ce domaine, il est donc préférable de s'en emparer.

• **Coordonner l'écosystème des acteurs :** la fluidité des parcours usagers est étroitement corrélée à la capacité de coopération des acteurs du territoire. Cette coopération nécessite d'être coordonnée pour être efficace et pérenne ; elle existe dans le département au travers des travaux conjoints du CRII et du Département (bibliothèque départementale) et mérite d'être soutenue et renforcée. D'autres initiatives existent par ailleurs et pourraient être parangonnées.

• **Se doter d'une stratégie de communication renforcée :** faciliter l'accès aux services numériques nécessite de faire connaître l'offre d'accompagnement aux usagers, en suivant leurs canaux de communication préférentiels. Il s'agit donc d'identifier les canaux disponibles et de construire et mettre en œuvre un plan de communication fortement renforcé. Ces actions nécessitent des compétences spécifiques qui, si elles n'existent pas déjà et/ou ne peuvent pas être mobilisées, pourraient être déléguées dans le cadre d'un budget dédié.





### Priorité stratégique 3 : **Se doter de moyens financiers pérennes pour répondre aux ambitions du territoire**

**L'enjeu de financement** est nécessairement central, et nous pouvons faire le constat qu'il est relativement **mal approprié** dans son ensemble par les acteurs : la difficulté à financer des actions est largement évoquée, mais les retours d'expériences sur des recherches ou montages spécifiques ne sont pas abordés. Il faut noter que cette **complexité est réelle** et que ce point nécessite une réflexion, une expertise approfondie, spécifique, centrale pour envisager un déploiement de la présente feuille de route pertinent et pérenne de la présente feuille de route. **Des financements** existent mais sont peu connus et il est parfois difficile de les identifier et de savoir comment les mobiliser ; des dispositifs sont à imaginer pour innover, mais cela nécessite une **expertise forte**.

**Il apparaît donc essentiel de prévoir la mise en œuvre d'une expertise (interne ou externe) dans le domaine du financement des actions pour :**

• **Identifier, qualifier et rendre lisible** les financement disponibles / mobilisables en élargissant le champ au-delà des fonds "classiques"

• **Accompagner les porteurs de projets** (notamment les plus "petits") au montage de dossier de financement

• **Accompagner la mutualisation des moyens** en incitant aux coopérations entre "financés" et au montage de dispositifs type Appel à Communs entre "financeurs"

• **Mobiliser des fonds privés**

• **Imaginer et mettre en œuvre des dispositifs innovants**



# 4

## Les parties prenantes engagées & la méthodologie de déploiement

1 • Définition des rôles de chacun

2 • Préconisations

3 • Méthodologie de déploiement

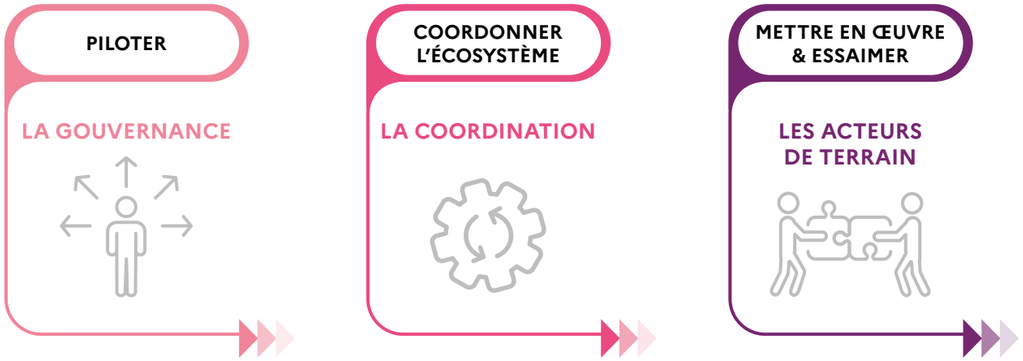
4 • Pilotage

5 • Coordination

6 • Essaimage

# Les parties prenantes engagées & la méthodologie de déploiement

Afin de mettre en œuvre les priorités stratégiques définies précédemment, les travaux de concertation ont fait apparaître la nécessité d'organiser **3 niveaux d'acteurs** aux responsabilités et périmètres d'actions dépendants et complémentaires : **La gouvernance, la coordination et les acteurs de terrain.**




## 1 • Définition des rôles de chacun

### LA GOUVERNANCE PILOTE

Le rôle de la gouvernance consiste à structurer l'ensemble des actions, à définir et à prioriser les grandes orientations, à impliquer les parties prenantes, à soutenir les projets selon les besoins et à garantir l'utilisation optimale des ressources. Elle mesure les besoins émanant de l'écosystème afin de dresser des plans de financement et de formation mais est également garante de l'efficacité des interventions et des actions à travers la mise en place d'indicateurs.

### LA COORDINATION ANIME & COORDONNE L'ÉCOSYSTÈME

Le rôle de la coordination est d'orchestrer les acteurs locaux et d'assurer une mise en œuvre cohérente des projets ainsi que leur suivi. La coordination veille à ce que les initiatives soient alignées sur les objectifs stratégiques fixés par la gouvernance et doit jouer un rôle prépondérant dans le suivi de l'évaluation des projets, dans l'incitation à la mutualisation et à la synergie entre acteurs. Elle assure également le lien entre le terrain et la gouvernance concernant les remontées de terrain.

### LES ACTEURS DE TERRAIN METTENT EN ŒUVRE

En favorisant l'essaimage d'actions déjà éprouvées : la méthodologie de projet doit pouvoir être documentée de manière suffisamment détaillée et pédagogique, afin de partager cette expérience à d'autres acteurs par la suite, et de générer des communs méthodologiques. En ce sens, les acteurs doivent concevoir un guide méthodologique permettant de répliquer les actions menées, précisant l'ensemble des aspects du projet, y compris l'enjeu du modèle économique.





## 2 • Préconisations

La gouvernance mise en place dans le cadre de la définition de la présente feuille de route doit poursuivre son élaboration avec un portage essentiel **État (préfecture) / Département / Région**. Ceci nécessitera néanmoins une structuration des méthodes de travail, de la comitologie et des modèles de prise de décision. Il serait également opportun d'identifier **un(e) chargé(e) de mission** pour en garantir le suivi et l'évaluation. Il est également essentiel de prévoir une ressource (interne ou externe) en **ingénierie de financement** pour garantir la faisabilité des projets de cette feuille de route.

En ce qui concerne la coordination, le département bénéficie déjà d'une **organisation portée par le CRII, le Département (Bibliothèque départementale) et associant la Fédération départementale des centres sociaux** qui a fait ses preuves et qui apparaît comme étant déclinée à la bonne échelle. Les Assembleurs sont également amenés à intervenir dans cette coordination en déclinaison de thèmes à rayonnement plus régionaux ou nationaux. Il conviendra de **renforcer ce collectif d'acteurs** pour asseoir le déploiement opérationnel et coordonné des priorités stratégiques.

Les acteurs de terrains, quant à eux, doivent faire l'objet d'un **repérage et d'un accompagnement renforcé**. C'est à eux que s'adressent avant tout la coordination et l'animation qui doivent leur permettre d'apporter des réponses de terrain plus collectives et plus pérennes. Ils sont déjà à l'initiative de beaucoup d'actions, qui nécessitent d'être **documentées et chiffrées pour être essaimées et/ou pérennisées**.

## 3 • Méthodologie de déploiement

Le déploiement de chaque priorité stratégique s'appuie prioritairement sur la **valorisation d'initiatives** locales repérées en cours d'expérimentation voire déjà éprouvées. Il s'articule autour de 3 modalités de mise en œuvre : **essaimage, coordination ou pilotage**.

## 4 • Pilotage

### A) Comitologie et pilotage

- Déclinaison et animation des instances : mise en place de différents comités (de pilotage, technique, consultatif...) pour gérer les sujets.
- Calendrier des réunions : organisation de réunions régulières pour suivre l'avancement des actions et ajuster les stratégies
- Stratégie de communication : développer un plan de communication interne et externe afin de garantir la diffusion des informations

### B) Évaluation

- Définition des modalités d'évaluations : identification des objectifs que l'évaluation doit prendre en compte. Déterminer la fréquence de ces évaluations
- Établissement des indicateurs et des outils d'évaluations pour mesurer l'impact et la pertinence des actions
- Analyse de l'impact de l'ensemble des actions
- Capitalisation et documentation

### C) Financement et formation

- Plan de financement : identification et recensement des sources de financements pour l'écosystème (fonds européens, subventions, mécénat, sponsoring...)
- Plan de formation : identification des besoins en formation des acteurs locaux, identification des formateurs appropriés, mise en place des formations et suivi de la montée en compétences des acteurs

### D) Définition d'un calendrier de déploiement des actions

- Planification des étapes clés et phasage des activités
- Garantir la mise en œuvre du plan d'action : d'outils de suivi pour monitorer l'avancement des actions, réunions pour faire le point sur le respect du calendrier





## 5 • Coordination

### A) État des lieux

- Identification des besoins du territoire en approfondissant les diagnostics déjà disponibles en matière d'inclusion numérique sur le territoire (analyse des données socio-économiques, des niveaux de compétences numériques et de l'accès aux offres disponibles)
- Cartographie des acteurs : poursuite du recensement des acteurs locaux impliqués dans l'inclusion numérique, travail sur la typologie des services proposés
- Analyse des synergies : réflexion autour des opportunités de collaboration et des complémentarités entre les différents acteurs (SWOT de l'écosystème local)

### B) Rencontres et réunions

- Organisation de réunions de lancement autour d'une vision commune pour définir des objectifs partagés
- Conception du plan d'action : collective, répartition des responsabilités et priorisations
- Coordination des projets : pour assurer la complémentarité entre les projets (calendrier commun, outils de suivi...)

### C) Pérennisation de l'organe de coordination

- Rencontres périodiques : pour évaluer la progression des projets, discuter des défis rencontrés et leviers actionnés
- Communication régulière : mise en place de canaux dédiés (infolettre, plateforme collaborative...) pour partager les avancées

### D) Évaluation

- Analyse de l'impact des actions à travers la mise en place d'indicateurs de performance
- Restitution des bilans : aux financeurs, aux parties prenantes et diffusion généralisée via le CDN
- Évaluation de la coordination : en analyser l'efficacité, évaluer les méthodes utilisées.

# Les parties prenantes engagées & la méthodologie de déploiement

## 6 • Essaimage

### A) État des lieux

- Identifier les actions en cours sur le territoire
- Recueillir les données sur les actions, notamment celles ayant démontré un impact positif
- Documenter les processus, les outils utilisés, les partenariats établis et les résultats obtenus

### B) Production d'un guide méthodologique

- À partir des fiches opérationnelles, rédiger un guide détaillé expliquant, étape par étape, les ressources nécessaires, les compétences requises et les défis potentiels à la mise en œuvre du projet (SWOT)
- Intégrer les bilans, évaluations, études de cas et éventuellement témoignages

### C) Formation et accompagnement

- Organiser des sessions de formation pour les acteurs souhaitant participer à l'essaimage du projet et accompagner la phase d'amorçage

### D) Adaptation au contexte local

- Tenir compte les spécificités locales (socio-économiques, populations cibles...)
- Collaborer avec les acteurs locaux pour faciliter l'essaimage
- Identifier les sources de financements et les appuis opérationnels locaux

### E) Expérimentation

- Éprouver l'action et l'évaluer avant de l'essaimer

### F) Évaluation

- Mettre en place des indicateurs et des mécanismes de mesure d'impact
- Valoriser les données pour nourrir le modèle d'essaimage

### G) Communication

- Communiquer autour du projet
- Contribuer à l'alimentation des ressources





# Plan d'actions

1 • Enrichir l'existant

2 • Essaimer et déployer de nouvelles actions

# Plan d'actions

Le plan d'actions s'organise autour de 2 grandes priorités :

- Enrichir l'existant
- Essaimer des initiatives déjà existantes et déployer de nouvelles actions.

Ces grandes priorités s'articulent dans un **processus itératif**, afin d'améliorer les processus expérimentés et d'augmenter graduellement leur périmètre d'action et **s'accompagnent d'une évaluation continue**.

Le plan d'actions proposé **devra s'enrichir en permanence** au regard de l'évaluation des résultats obtenus et de l'identification des nouvelles actions.



**DANS LE PLAN D'ACTIONS PRÉSENTÉ À LA SUITE, IL EST À NOTER QUE :**

**• Les budgets sont donnés à titre indicatif et doivent être approfondis.**

**• Certaines actions identifiées dans l'atelier 2 pourraient faire l'objet d'un essaimage rapide mais ne sont pas encore dans ce plan d'actions car nécessitent d'être priorisées chiffrées et documentées par les acteurs.**

## 1 • Enrichir l'existant

| Quoi | Qui | Quand | Budget prévisionnel estimé | Mutualisations possibles |
|---|---|---|---|---|
| **Renforcer l'écosystème de pilotage et de coordination existant** | | | | |
| Structurer la gouvernance : dédier un chargé de mission | Gouvernance | Décembre 2024 | 50 k€ | |
| Renforcer la coordination des acteurs : définition des attentes, répartition des actions entre acteurs porteurs de ces coordinations, réflexion sur la viabilité des modèles économiques et identification des lignes de financement | Gouvernance | Décembre 2024 | 50 à 100k€ par an | Certaines attentes pourraient être mutualisées à l'échelle régionale. Le poste de coordonnateur des conseillers numériques est déjà pris en charge par l'État |
| Se doter de compétences en ingénierie financière (recrutement en propre ou sous traitance) | Gouvernance | Décembre 2024 | 50 à 80k€ par an | En cas de choix de sous- traitance, les frais pourraient être en partie mutualisés à l'échelle régionale |





| Quoi | Qui | Quand | Budget prévisionnel estimé | Mutualisations possibles |
|---|---|---|---|---|
| **Renforcer la connaissance des besoins des habitants et de l'offre de service existante** | | | | |
| Développer des enquêtes auprès des habitants pour alimenter un observatoire | Gouvernance Coordination | Tous les 3 ans à partir de 2025 | 40k€ par enquête | S'appuyer sur les observatoires régionaux pour l'exploitation des données |
| Identifier et cartographier l'offre de service : définir les champs de données essentiels et accompagner les acteurs dans la mise à jour | Gouvernance Coordination | Mars 2025 puis au fil de l'eau | 10k€ par an | Poursuivre l'exploitation de l'interopérabilité entre les différentes cartographies |
| Documenter et chiffrer les initiatives pré-existantes sur le territoire sous un format défini et inciter au partage sous licence créative common en vu de permettre l'essaimage (en repartant des fiches initiatives proposées en atelier 2) | Gouvernance Coordination Acteurs de terrain | Décembre 2024 | cf budget chargé de mission et coordination | Partiellement mutualisable à l'échelle régionale (également pour les projets d'ampleur nationale), coordination locale pour les acteurs locaux |
| **Se mettre en position d'évaluer les résultats et l'impact des actions menées** | | | | |
| Définir des indicateurs d'impact et outils de suivi et en suivre l'évolution | Gouvernance Coordination | Décembre 2024 | 10k€ par an + 5k€ la première année | Mutualisable à l'échelle régionale (voir projets nationaux ?) |
| Définir et mettre en œuvre un process d'écriture et de révision de plan d'actions annuel | Gouvernance | Décembre 2024 | cf budget chargé de mission | |
| **Accompagner la montée en compétences des acteurs du territoire** | | | | |
| Démarrer le travail sur l'identification des besoins de formation et la mise en œuvre d'un plan de formation version béta | Gouvernance Coordination | Mars 2025 | 20k€ pour entamer le process | Partiellement mutualisable à l'échelle régionale (construction des outils et méthode de travail) |
| À court terme, s'appuyer sur les dispositifs et catalogues de formation existants pour accompagner la montée en compétence des professionnels | Gouvernance Coordination Acteurs de terrain | Décembre 2024 | À court terme, dispositifs financés (Conum et Aidant Connect + certains OPCO) | |
| **Initier un travail de fonds sur la mobilisation des financements** | | | | |
| Identifier, qualifier et rendre visibles les financements disponibles et mobilisables | Gouvernance | Juin 2025 | cf budget financement ingénierie financière | En grande partie mutualisable à l'échelle régionale |
| Accompagner les porteurs de projets au montage de dossiers de financement | Gouvernance | Juin 2025 | cf budget financement ingénierie financière | Appui de la direction Europe de la région pour les fonds européens |
| Inciter les acteurs à coopérer dans le montage de leurs dossiers de financement | Gouvernance | Juin 2025 | cf budget financement ingénierie financière | En partie mutualisable à l'échelle régionale |

## 2 • Essaimer et déployer de nouvelles actions

| Quoi | Qui | Quand | Budget prévisionnel estimé | Mutualisations possibles |
|---|---|---|---|---|
| **Élargir le champ des acteurs susceptibles d'intervenir dans le champ de l'inclusion numérique** | | | | |
| Sur la base des besoins et de l'existant, évaluer le besoin complémentaire | Gouvernance | Décembre 2024 | cf. budget chargé de mission | |
| Identifier et mobiliser les acteurs publics et privés susceptibles d'intervenir | Gouvernance | Décembre 2024 | cf. budget chargé de mission et ingénierie financière | Mutualisable en partie à l'échelle régionale (voire nationale pour certains sujets) |
| Accompagner ces nouveaux acteurs en les intégrant dans les coordinations locales | Gouvernance Coordination | Dès juin 2024 | cf. budget coordination | |
| **Élargir l'offre de services pour répondre aux besoins identifiés** | | | | |
| Définir l'offre complémentaire à développer : elle peut être à créer de toute pièce ou bien faire l'objet d'un essaimage d'initiative déjà existante | Gouvernance | Mars 2025 | cf. budget chargé de mission et coordination | |
| Définir et mettre en œuvre le plan d'action d'essaimage | Gouvernance Coordination | Mars 2025 | cf. budget chargé de mission et coordination | Parangonner le niveau régional voire national au-delà des initiatives locales |
| Définir et mettre en œuvre le plan d'action de création d'offres nouvelles | Gouvernance Coordination | Mars 2025 | cf. budget chargé de mission et coordination | |
| **Adapter en continu les compétences des professionnels aux besoins et plans d'actions** | | | | |
| Identifier les besoins en compétences et bâtir un plan de formation pluriannuel. Poser les bases d'une GPEC (pour envisager plus tard une mission spécifique) | Gouvernance | Septembre 2025 | cf. budget chargé de mission et ingénierie financière | |
| Déployer le plan de formation | Coordination | Janvier 2026 | À chiffrer | |
| **Développer la programmation territoriale des actions vers les habitants et communiquer** | | | | |
| Programmer une offre trimestrielle | Coordination | Septembre 2025 | 10 à 15k€ par an | |
| Définir et mettre en œuvre un plan de communication | Gouvernance Coordination | Décembre 2025 | à chiffrer | |





| Quoi | Qui | Quand | Budget prévisionnel estimé | Mutualisations possibles |
|---|---|---|---|---|
| **Mettre en œuvre une stratégie de mobilisation de fonds et de programmation budgétaire** | | | | |
| Établir un budget prévisionnel complet permettant l'essaimage et le développement de nouvelles actions | Gouvernance | Mars 2025 | cf. budget ingénierie financière | |
| Mobiliser les fonds publics ad hoc | Gouvernance | Juin 2025 | cf. budget ingénierie financière | En partie mutualisable à l'échelle régionale |
| Mobiliser les fonds privés (fondations, politiques RSE) | Gouvernance | Septembre 2025 | cf. budget ingénierie financière | En partie mutualisable à l'échelle régionale |
| Imaginer et mettre en œuvre des dispositifs innovants (type Appel à Communs) pour favoriser la mutualisation | Gouvernance | Décembre 2025 | cf. budget ingénierie financière | Mutualisable à l'échelle régionale (voire nationale) |



ANNEXES

# 6

## ANNEXES
## Fiches opérationnelles

### 1 • Organiser la gouvernance technique et politique

### 2 • Apporter une réponse d'accompagnement adaptée à chaque habitant du territoire :

a) renforcer l'identification et la cartographie de l'offre de services existante

b) comprendre et suivre les besoins des habitants

c) élargir le champ des acteurs susceptibles d'intervenir dans le champ de l'inclusion numérique

d) identifier et mettre en œuvre les compléments d'offre d'accompagnement nécessaires

e) adapter les compétences des professionnels aux besoins et plans d'actions

### 3 • Simplifier l'accès des usagers à l'offre :

a) développer des modèles de parcours usagers et une programmation territoriale de l'offre

b) renforcer la coordination de l'écosystème des acteurs

c) se doter d'une stratégie de communication renforcée

### 4 • Se doter de moyens financiers pérennes ou à minima moyen terme :

a) accompagner la mutualisation de moyens et le montage de dispositifs type Appels à Communs

b) identifier, qualifier et rendre lisibles les financements disponibles (dont fonds privés) et structurer un fonds local

# Fiches opérationnelles

## 1 • Organiser la gouvernance technique et politique

### Actions à court terme

- Affirmer le rôle du Conseil départemental du numérique (CDN) en matière d'inclusion numérique auprès des collectivités et acteurs, d'une part et comme instance départementale pour le développement des usages numériques d'autre part
- Créer un comité de pilotage à l'échelle départementale, co-présidé par le président du CDN et le représentant de l'État
- S'appuyer sur un groupe projet pour préparer les orientations, réunions du copil et du CDN
- Développer la communication pour mieux faire en commun : faire connaître la feuille de route dans un premier temps puis élaborer un plan de communication
- Poursuivre la mise en réseau des acteurs
- Assurer une veille sur les événements numériques locaux, régionaux, nationaux, internationaux pour diversifier les sources d'inspiration et d'échanges, identifier des approches nouvelles sur le sujet, s'inspirer de bonnes pratiques d'autres pays (cf. calendrier des événements Numérique en communs (NEC))

### Actions à moyen et long terme

- Élaborer une charte d'engagement ou accord de coopération
- Poursuivre le travail de structuration des actions de la feuille de route
- Structurer le travail des différents acteurs et partenaires

### Prérequis et préconisations

- Ingénierie à renforcer au sein du Conseil départemental de l'Aisne

**Co-Porteur(s)**

- Conseil départemental de l'Aisne
- État (préfecture de l'Aisne)

**Contributeur(s)**

- Fédération des Centres Sociaux des Pays Picards | Centre de Ressources Illettrisme Illectronisme | Région Hauts de France | Financeurs (Banque des Territoires... ) | Coordination des Espaces France Services

**Indicateurs**

- Nombre de réunions politiques / nombre de rencontres du réseau organisées / réunions thématiques CDN / nombre de participants
- Budget alloué, co-financements
- Charte d'engagement / nombre de signataires
- Cartographie établie des acteurs et actions et taux de consultation/enquête de satisfaction
- Bilan annuel des politiques publiques numériques

**Budget**

1 ETP 50 000€/an
Actions de communication : 10 000 €/an





## 2 • Apporter une réponse d'accompagnement adaptée à chaque habitant du territoire :

### A) Renforcer l'identification et la cartographie de l'offre de services existante

### Actions à court terme

- Assurer l'actualisation de la cartographie des lieux et du catalogue des services proposés et en faciliter l'accès
- Documenter et chiffrer les initiatives existantes pour en favoriser la pérennisation et l'essaimage
- Permettre le partage de l'existant
  - créer des consortiums et coopérations
  - établir des liens avec les EPCI et entre les EPCI

### Actions à moyen et long terme

- Communiquer auprès du grand public sur la cartographie de l'offre
- Promouvoir les outils et dispositifs existants dans l'inclusion numérique
- Poursuivre et développer les mutualisations, les actions collectives.

**Porteur(s)**

- Centre de Ressources Illettrisme et Illectronisme

**Contributeur(s)**

- État | Conseil Départemental de l'Aisne Partenaires dont EPCI | France Travail | Espaces France Services | tiers-lieux/associations
- Indicateurs
- Indicateurs « priorités stratégiques

**Indicateurs**

- Mise en place d'une plateforme collaborative / centre de ressources
- Nombre de visites sur le site de cartographie/an
- Nombre de ressources documentées sur plateforme/an
- Nombre de téléchargement des ressources partagées /an
- Nombre sondages/enquêtes/an
- Nombre de structures participant à l' enquête OR2S

**Budget**

1 ETP = 50 000€
Création du site internet : 9 000 €
Frais de maintenance : 1 000€/an

## B) Comprendre et suivre les besoins des habitants

### Actions à court terme

- Mobiliser les acteurs
  - interroger les têtes de réseaux sur les besoins et les manques
- Identifier les questionnaires existants et harmoniser
  - sonder les habitants de manière uniforme via tous les relais et acteurs possibles (EPCI, centres sociaux, structures sociales...)
  - établir un diagnostic des besoins en menant une collecte de données, incluant le recensement des données disponibles (partenaires)
  - définir et caractériser plus précisément les publics ciblés
  - analyser les diagnostics des EPCI pour comprendre finement les spécificités des territoires
  - suivre l'entrée dans le parcours pour comprendre comment les usagers l'intègrent (recueil des attentes et des besoins)
  - définir et harmoniser les outils de détection et de mesure
- Articuler l'outillage, le recueil et l'analyse de données avec l'échelon régional
- Identifier les paramètres pour la complétude de l'Indice de Fragilité Numérique

### Actions à moyen et long terme

- Développer des outils de diagnostic et d'évaluation adaptés
- Déployer les évaluations à différentes échelles

### Prérequis et préconisations

- Nécessité d'un travail collectif à différentes échelles
- S'appuyer sur l'existant

**Porteur(s)**

- Région
- Centre de Ressources Illettrisme et Illectronisme

**Contributeur(s)**

- Co-coordination départementale
- Acteurs du territoire
- Région
- Assembleurs

**Indicateurs**

- Analyse de l'offre au regard des besoins territoriaux (IFN, Taux pauvreté, Taux ruralité...)
- Nombre de participations/bénéficiaires/acteur de l'inclusion/an
- Nombre de bénéficiaires accompagnés et saisis dans outil national

**Budget**

Budget T/H à prévoir





## C) Élargir le champ des acteurs susceptibles d'intervenir dans le champ de l'inclusion numérique

### Actions à court terme

- Identifier les moyens à mettre en place pour garantir un maillage territorial satisfaisant, notamment pour les territoires des secteurs les moins pourvus (secteurs de Fère-en-Tardenois, Neuilly Saint Front, Marle, Val de l'Aisne, Charly sur Marne)
- Identifier les thématiques prioritaires (santé, handicap, emploi, insertion, éducation/citoyenneté) en lien étroit avec les politiques d'inclusion départementales notamment

### Actions à moyen et long terme

- Lancer des concertations thématiques avec un objectif précis
- Définir les expérimentations et interventions et les financer

### Prérequis et préconisations

- Pérenniser les postes de conseillers numériques, médiateurs...

**Porteur(s)**

- Gouvernance

**Contributeur(s)**

- Région | Préfecture | Département | ARS | CAF | France travail | associations (solidarité, éducation populaire, insertion...) Entreprises

**Indicateurs**

- Nombre de partenaires impliqués | privés et publics | secteur ou domaine d'activités
- Nombre d'actions menées sur le territoire / domaine
- Nombre de sessions de sensibilisation
- Nombre de participants/action

**Budget**

Temps passé du coordonnateur

## D) Identifier et mettre en œuvre les compléments d'offre d'accompagnement nécessaires

### Actions à court terme

- Améliorer l'accès à la connexion : identifier les points d'accès à une connexion internet, communiquer sur les filières de matériel reconditionné ou structures mettant à disposition du matériel à bas coût et/ou solidaire, se questionner sur l'accessibilité des services numériques respectifs
- Développer des actions pour compléter le maillage territorial
- Proposer des actions alliant numérique et culture et investir des lieux culturels

### Actions à moyen et long terme

- Structurer le maillage territorial en allant vers de nouveaux acteurs potentiels pour résorber les zones blanches, en proposant des exemples de démarches à essaimer
- Structurer l'accompagnement aux usages numériques en complétant l'existant par une offre adaptée à des publics spécifiques et sur des thématiques spécifiques
- Structurer l'accompagnement pour l'accès au matériel
- Mobiliser les professionnels lors des événements dédiés sur le territoire

### Prérequis et préconisations

- Mobiliser des relais locaux sur les zones blanches
- Agir en cohérence avec les feuilles de route des EPCI

**Porteur(s)**

- Conseil départemental de l'Aisne / Conseil départemental du Numérique

**Contributeur(s)**

- EPCI / communes
- Département
- Bibliothèques et autres acteurs culturels
- Région

**Indicateurs**

- Nombre offres : lieux médiation, typologies d'offres disponibles à l'échelle départementale
- Enquête satisfaction usagers ou habitants des territoires
- Nombre d'acteurs nouveaux sur zones blanches/an
- Nombre de bénéficiaires et de participations sur ces territoires
- Complétude du maillage dans les zones « blanches identifiées »
- Évaluation sur le maillage complet

**Budget**

100 000€





## E) Adapter les compétences des professionnels aux besoins et plans d'actions

### Actions à court terme

- Identifier les besoins plus spécifiques et agir à 2 niveaux : professionnels de la médiation numérique et aidants numériques
- Définir un plan de formation/type de publics ou métiers et prévoir son financement
- Initier les formations des professionnels et des bénévoles sur la base des dispositifs déjà financés (CoNum, Aidant Connect…)
- Sensibiliser aux enjeux de la médiation numérique

### Actions à moyen et long terme

- Créer un réseau de formation pair à pair avec des experts du terrain
  - créer des contenus de formation sous format Communs
  - former les formateurs
  - faciliter la mise en place de la logistique
- Mettre en place un programme d'évaluation et de développement des compétences numériques des différents professionnels
- Proposer le recours au PIX adapté pour accompagner la montée en compétences numériques et la reconnaissance de la compétence

### Prérequis et préconisations

- Enjeu : amélioration de l'impact des actions déployées
- Articulation nécessaire entre les différentes offres de formation aux différentes échelles
- Associer les professionnels et les bénévoles

**Porteur(s)**

- Gouvernance/ Groupe Projet

**Contributeur(s)**

- Associer le CNFPT, le Centre de Ressources Illettrisme et Illectronisme
- Les Assembleurs
- Agence Nationale de Cohésion Territoriale

**Indicateurs**

- Taux de satisfaction des professionnels
- Taux de participation aux formations pair à pair
- Nombre de formations menées adaptées aux besoins locaux
- Nombre de formations pair à pair
- Nombre de personnes formées en pair à pair

**Budget**

80 000 €/an

## 3 • Simplifier l'accès des usagers à l'offre de services :

### A) Développer des modèles de parcours usagers et une programmation territoriale de l'offre

#### Actions à court terme

- Co-construire une programmation territoriale d'une offre au plus près des habitants et en fonction de la présence des acteurs.

#### Actions à moyen et long terme

- Tester les propositions des groupes de travail et diffuser

#### Prérequis et préconisations

- Réfléchir en amont à une cohérence départementale et régionale

**Porteur(s)**

- Coordination départementale

**Contributeur(s)**

- Conseil Départemental de l'Aisne
- Signataires du CDN / charte
- Centre de Ressources Illettrisme Illectronisme
- Préfecture
- Région

**Indicateurs**

- Évaluation de chaque action qualitative/organisateur
- Définition programmation territoriale de l'offre/an

**Budget**

20 000€/an





### B) Renforcer la coordination de l'écosystème des acteurs

#### Actions à court terme

- Accompagner l'appropriation des outils "Communs" existants (les Bases et outils du CRII)
- Poursuivre et développer le réseau d'acteurs : réunion de terrain, ... réunions annuelles 2 fois / an à l'échelle départementale
- Assurer 2 à 3 réunions / an du CDN

#### Actions à moyen et long terme

- Favoriser l'interconnaissance approfondie et la collaboration entre structures
- Partager les actions aux communes du territoire

#### Prérequis et préconisations

- Améliorer l'identification du CRII auprès des structures agissant pour l'inclusion numérique
- Positionnement des EPCI comme relais et acteurs locaux de la dynamique de la coordination au cœur des territoires

**Porteur(s)**

- Centre de Ressources Illettrisme et Illectronisme
- Département (BDA) (coordination départementale)

**Contributeur(s)**

- Fédération des centres sociaux
- Les Assembleurs
- Coordonnateur départemental des Espaces France services
- EPCI

**Indicateurs**

- Nombre d'usagers orientés vers accompagnateur numérique et par qui
- Nombre de réunions entre acteurs
- Nombre d'outils partagés/créés en commun

**Budget**

Temps chargé de mission (CRII et Conseil départemental de l'Aisne)

## C) Se doter d'une stratégie de communication renforcée

### Actions à court terme

- Communication en direction des acteurs de l'inclusion numérique et des structures en relation avec les usagers sur les dispositifs, les outils (moyens d'échanges, actions exemplaires...), les bonnes pratiques, les autres acteurs
- Communication harmonisée en direction des publics pour faire connaître l'offre, lever les freins et donner envie
- Cartographie relayée sur site des collectivités et partenaires
- Proposer un label départemental « Conseil départemental du numérique » pour les lieux d'accueil du public afin d'augmenter la visibilité des actions (de type stickers (nom à créer))

### Actions à moyen et long terme

- Événementiels (NEC rencontres élargies et temps forts grand public)

### Prérequis et préconisations

**Porteur(s)**

- Conseil départemental de l'Aisne / Conseil départemental du numérique

**Contributeur(s)**

- Centre de Ressources Illettrisme et Illectronisme
- EPCI I signataires I État...

**Indicateurs**

- Évaluation qualitative par questionnaire de satisfaction auprès des acteurs de l'inclusion
- Évaluation qualitative par questionnaire auprès des bénéficiaires
- Mise en place d'un plan de communication annuel
- Nombre d'actions menées par la gouvernance
- Nombre d'actions menées par acteurs (questionnaire)
- Nombre de supports de communication

**Budget**

15 000 €/an





## 4 • Se doter de moyens financiers pérennes ou a minima moyen terme :

## A) accompagner la mutualisation de moyens et le montage de dispositifs type Appels à Communs

### Actions à court terme

- Favoriser les coopérations en recherchant la mise en place de processus d'amélioration
- Assurer la veille des dispositifs ou opportunités de financement

### Actions à moyen et long terme

### Prérequis et préconisations

- Nécessité d'une visibilité financière pluriannuelle

**Porteur(s)**

- Les Assembleurs

**Contributeur(s)**

- Région I Conseil Départemental de l'Aisne /ANCT

**Indicateurs**

- Taux de satisfaction des acteurs sur le dispositif mutualisé
- Nombre d'appels à communs lancés et financés/an

**Budget**

À définir

## B) Identifier, qualifier et rendre lisibles les financements disponibles (dont fonds privés) et structurer un fonds local

### Actions à court terme

- Étudier la faisabilité de création d'un fonds local (identifier les partenaires potentiels, identifier le fonctionnement, les objectifs ..)
- Réaliser une étude juridique en s'appuyant sur marchés de l'ANCT, le cas échéant
- Écrire les pièces administratives et financières

### Actions à moyen et long terme

- Déployer le fonds associé à la gouvernance nécessaire
- Poursuivre la veille sur la documentation des dispositifs
- Assurer la mobilisation de fonds thématiques
- Monter des dispositifs de type « appel à communs »

### Prérequis et préconisations

- 1 poste au Département avec cette mission incluse avec CDN
- Nécessité d'une visibilité financière pluriannuelle

| Porteur(s) | Contributeur(s) |
|---|---|
| • Conseil départemental de l'Aisne | • Région I Les Assembleurs I Préfecture I ANCT Fédération des Centres Sociaux des Pays Picards- Club des Entreprises... |

### Indicateurs

- Part des financements pluriannuels
- Montant/acteur
- Montant consacré annuellement et durabilité
- Nombre d'acteurs publics et privés
- Nombre d'actions financés grâce au fonds



## LES PARTENAIRES

# CONTACTS


## PRÉFECTURE DE L'AISNE

**Clothilde DUVIGNAUD**
clothilde.duvignaud@aisne.gouv.fr

## DÉPARTEMENT DE L'AISNE

**Sabine CORCY**
scorcy@aisne.fr

## CRII DE L'AISNE

**Émeline Thévenin**
emeline.thevenin@crii02.fr


Conception & Impression : Conseil départemental de l'Aisne | Atelier numérique | 2025