Feuille de Route France Numérique Ensemble

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'Etat, 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 nationale France Numérique Ensemble** est structurée autour de 4 axes et 16 engagements :

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

Cette feuille de route doit permettre, d'ici à 2027, en complément des objectifs fixés dans le cadre de la politique prioritaire du Gouvernement « Devenir la première puissance numérique européenne » et de son chantier « Favoriser l'inclusion numérique pour tous par la formation et les conseillers numériques », d'atteindre les objectifs suivants : **8 millions** de personnes accompagnées, **25 000** lieux d'inclusion numérique, **20 000** aidants numériques formés et **2 millions** d'équipements informatiques reconditionnés accessibles aux ménages les plus modestes.

Dans le cadre de l'axe 1, les préfectures de département ont été chargées de coordonner la construction de gouvernances territoriales autour de l'inclusion numérique et de rédiger des feuilles de route locales qui déclinent les engagements nationaux.

Dès janvier 2024, la préfecture de la Marne a proposé aux décideurs locaux, ainsi qu'à ses partenaires institutionnels et associatifs, de déployer la stratégie nationale "France Numérique Ensemble" tout en considérant les initiatives engagées sur le département et les besoins des territoires. Cela s'est concrétisé par la tenue d'une 1re réunion du comité de pilotage (COPIL) en mars 2024. La feuille de route ici présentée est le fruit d'un travail collaboratif initié en 2024 afin d'apporter des solutions aux personnes en difficulté avec le numérique et à les amener vers l'autonomie.

Afin de piloter cette politique au niveau local, le Préfet a identifié le Département en tant que collectivité pleinement engagée dans la démarche d'inclusion numérique, pour élaborer, avec les services de l'État, et mettre en place collectivement, une feuille de route départementale.

- **Spécificités du territoire en lien avec l'inclusion numérique (démographie, géographie, économie…)**

Le département de la Marne est situé à l'extrémité ouest de la région Grand-Est en bordure immédiate des régions Île-de-France et Hauts-de-France. Il constitue de ce fait un territoire de transition entre le bassin parisien et « la France de l'Est ».

La région Grand Est couvre 57 500 km² et compte 5,5 millions d'habitants. Le département de la Marne forme le plus vaste département de la région avec une superficie de 8 200 km ² mais n'occupe que la 5e position sur le plan démographique 565 292 habitants en 2021. Ce décalage s'explique par une dominante rurale caractérisée par une densité de population de 70 habitants par km ² en moyenne. À noter, une densité de population inférieure à 20 habitants par km ² sur plus de 50 % de son territoire.

Comparé au recensement de la population (RP) de 2015, la Marne a perdu 7000 habitants et retrouve un niveau similaire à celui du RP 2010. La Marne compte 14 EPCI et 610 communes. 10 communes de la Marne font partie de la communauté d'agglomération (CA) de Saint-Dizier, Der et Blaise en Haute-Marne, EPCI interdépartemental en partie sur la Haute-Marne.

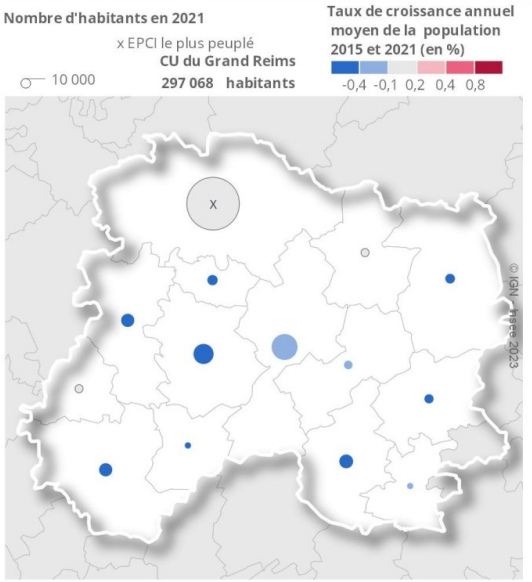
Au niveau intercommunal, seules la Communauté Urbaine du Grand Reims (CUGR) et la Communauté de Communes (CC) de la Région de Suippes enregistrent une stabilité de leur démographie (+0,1%) tandis que les autres EPCI observent une baisse démographique.

La CC de Vitry, Champagne et Der enregistre la plus forte baisse de population entre le RP 2015 et le RP 2021 (– 1,2 %) mais demeure au rang du 4e EPCI le plus peuplé de la Marne avec une population de 23 585 habitants.

La population des EPCI et son évolution

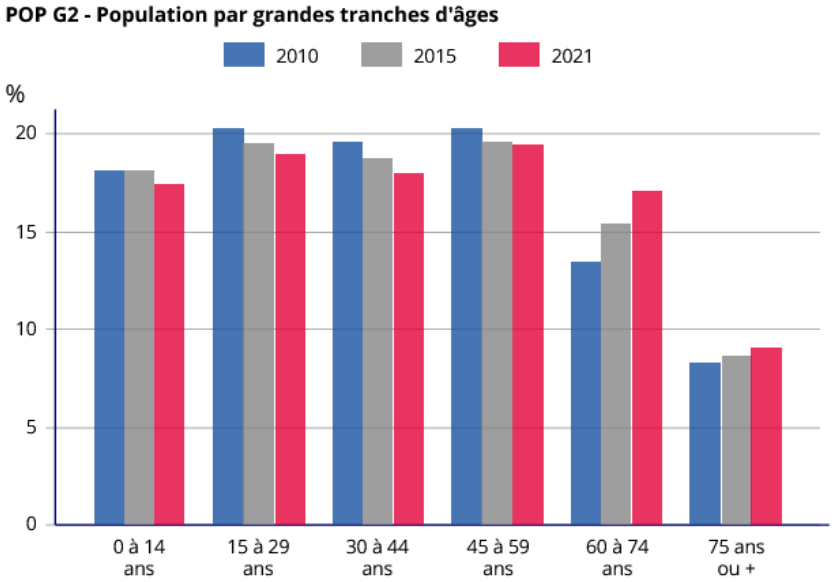
Les plus peuplés	Population 2021	Taux de croissance annuel moyen 2015-2021 en %	Taux de croissance annuel moyen 2010-2015 en %
CU du Grand Reims	297 068	0,1	0,5
CA de Châlons-en-Champagne	78 998	-0,4	0,4
CA Épernay, Coteaux et Plaine de Cham	46 920	-0,6	-0,4
CC de Vitry, Champagne et Der	23 585	-1,2	-0,2
CC de Sézanne-Sud Ouest Marnais	21 079	-0,6	0,1
En plus forte croissance			
CU du Grand Reims	297 068	0,1	0,5
CC de la Région de Suippes	7 756	0,1	0,2
En plus forte décroissance			
CC de Vitry, Champagne et Der	23 585	-1,2	-0,2
CC de la Grande Vallée de la Marne	14 276	-0,9	-0,2
CC du Sud Marnais	5 818	-0,9	0,1
CC Côtes de Champagne, Val de Saulx	11 433	-0,9	-0,3
CC de Sézanne-Sud Ouest Marnais	21 079	-0,6	0,1

Source : Insee, recensements de la population 2015 et 2021
Champ : EPCI dont la commune la plus peuplée est dans le département

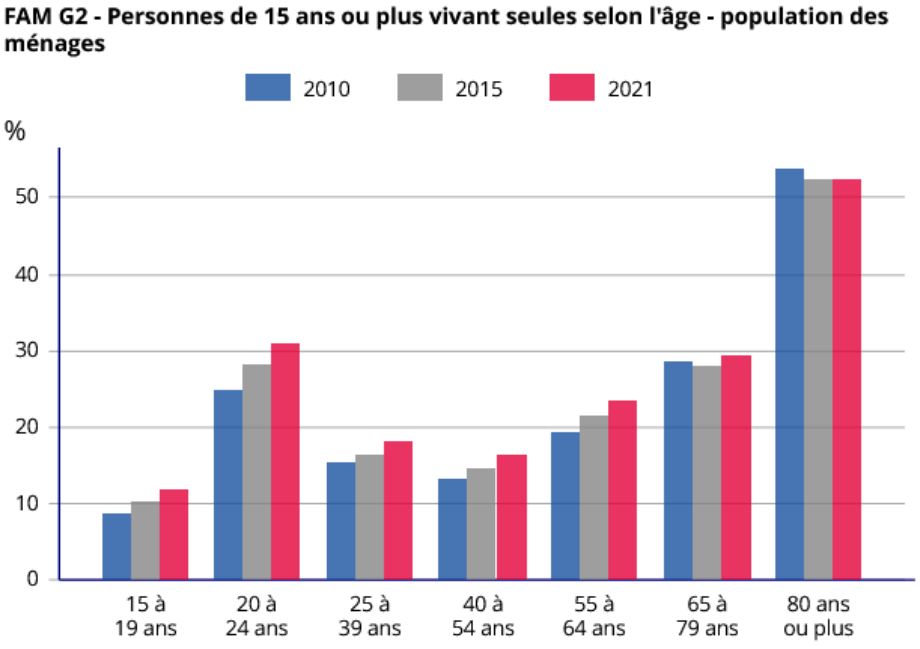


Source : Insee, recensements de la population 2015 et 2021

La population marnaise est vieillissante. En 2021, 28,2 % de la population est âgée de 60 ans ou plus contre 21,7 % en 2010 et 24,1 % en 2015.



La composition des ménages évolue également au cours de ces 3 RP, principalement les ménages composés d'une personne et les familles monoparentales.
Concernant les ménages d'une personne, ils représentaient 35,3 % des ménages en 2010 contre 40,1 % en 2021.
Les personnes vivant seules sont principalement âgées de 80 ans ou plus (52,5 %). La part des jeunes de moins de 25 ans vivant seuls a, par ailleurs, augmenté au cours des 3 derniers RP, passant de 33,4 % de la population vivant seule en 2010 à 42,7 % en 2021.



Les familles monoparentales concernent, quant à elles, 9,3 % des ménages en 2021, +1,1 point comparé au RP 2010. Parmi ces familles, 74,5 % sont composées d'une femme seule avec enfant(s).

En matière de niveau de vie et de taux de pauvreté, 15 % de la population marnaise est située sous le seuil de pauvreté fixé, par convention, à 60 % du niveau de vie médian de la population. Au niveau intercommunal, ce seuil de pauvreté évolue de 5 % (CC de la Moivre à la Coole) à 17,6 % (CC de Vitry, Champagne et Der).

NIVEAU DE VIE ET TAUX DE PAUVRETÉ À 60 % PAR EPCI

Le niveau de vie est égal au revenu disponible du ménage divisé par le nombre d'unités de consommation (UC). Le niveau de vie est donc le même pour tous les individus d'un même ménage. Le niveau de vie correspond à ce qu'Eurostat nomme « revenu disponible équivalent ».
Les unités de consommation sont généralement calculées selon l'échelle d'équivalence dite de l'OCDE modifiée qui attribue 1 UC au premier adulte du ménage, 0,5 UC aux autres personnes de 14 ans ou plus et 0,3 UC aux enfants de moins de 14 ans.
Le seuil de pauvreté est fixé par convention à 60 % du niveau de vie médian de la population. Il correspond à un revenu disponible de 1 102 euros par mois pour une personne vivant seule et de 2 314 euros pour un couple avec deux enfants âgés de moins de 14 ans.
EPCI : établissement public de coopération intercommunale.

	REVENUS DÉCLARÉS PAR UNITÉ DE CONSOMMATION (MÉDIANE)	TAUX DE PAUVRETÉ À 60 %
CC de Vitry, Champagne et Der	20 790 €	17,6
CC de la Région de Suippes	21 990 €	11,9
CC de l'Argonne Champenoise	21 670 €	13,9
CC Perthois-Bocage et Der	22 670 €	10,3
CC de la Moivre à la Coole	25 470 €	5,0
CC de Sézanne-Sud Ouest Marnais	22 940 €	12,4
CC des Paysages de la Champagne	24 050 €	10,0
CA de Châlons-en-Champagne	22 160 €	15,8
CU du Grand Reims	22 930 €	16,6
CC Côtes de Champagne et Val de Saulx	21 990 €	11,7
CA Épernay, Coteaux et Plaine de Champagne	23 370 €	13,3
CC de la Grande Vallée de la Marne	26 310 €	6,0
CC de la Brie Champenoise	21 740 €	13,9
CC du Sud Marnais	21 980 €	14,7
CA de Saint-Dizier Der et Blaise (*)	20 520 €	17,8
Marne	22 830 €	15,0
Grand Est	22 960 €	15,1

(*) Epci situé entre le département de la Marne et de la Haute-Marne

Sources : Insee - DGFiP - Cnaf - Cnav - CCMSA, fichier localisé social et fiscal - Année 2021

Le taux de chômage, au 4e trimestre 2024, atteint 7,1 % de la population active, soit un taux identique au taux de chômage national.

Sur le dernier trimestre 2024, les secteurs professionnels qui ont embauché le plus, dans le département, étaient :
- Santé humaine et action sociale ;
- Hébergement et restauration ;
- Arts, spectacles et activités récréatives ;
- Agriculture, sylviculture et pêche ;
- Activités de services administratifs et de soutien.

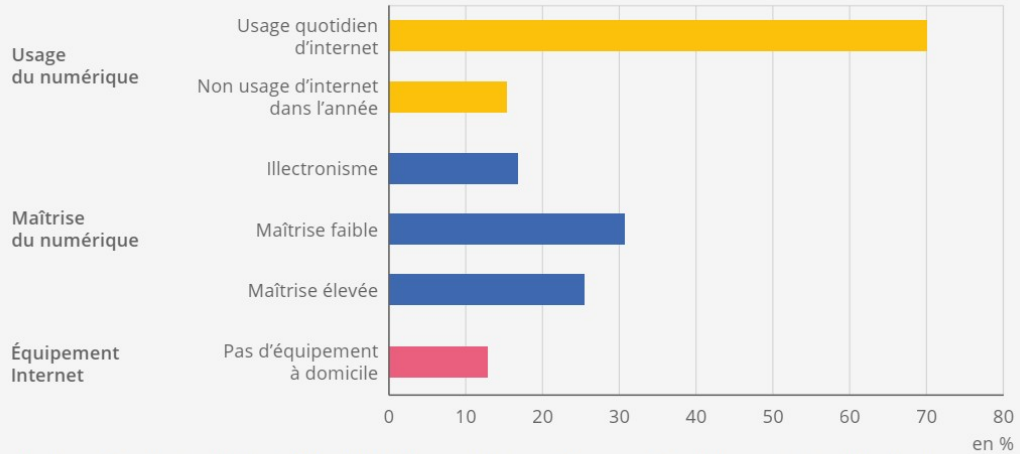
Concernant l'usage et l'accès au numérique, selon l'Insee, en 2019, **17 % des habitants du Grand Est âgés de 15 ans ou plus n'ont pas utilisé internet dans l'année ou rencontrent des difficultés dans l'utilisation de base des outils numériques**. Ils sont en situation d'illectronisme, ou d'illettrisme numérique. À l'inverse, 70 % d'entre eux utilisent internet tous les jours, et 25 % déclarent une maîtrise élevée des outils numériques.

L'âge est le principal déterminant de l'illectronisme. Les personnes âgées éprouvent plus souvent des difficultés dans l'usage de ces outils, ce qui révèle **une fracture générationnelle.** De même, **les personnes vivant seules et les couples sans enfant, sont plus fréquemment touchés.** À l'inverse, les plus diplômés sont moins concernés par les situations d'illectronisme, tout comme les cadres et les professions intermédiaires.

L'illectronisme, parfois appelé « illettrisme numérique », caractérise la situation d'un adulte ne maîtrisant pas suffisamment les usages des outils numériques usuels pour accéder aux informations, les traiter et agir en autonomie dans la vie courante. (source : Agence nationale de lutte contre l'illettrisme ANLCI)

Le taux d'illectronisme reste relativement contenu dans les EPCI les plus urbains du Grand Est, du fait d'une population plus jeune et plus diplômée. Néanmoins, ces EPCI étant aussi les plus peuplés, le nombre de personnes concernées y est plus important.

► 1. Usage et maîtrise du numérique et d'internet dans le Grand Est en 2019

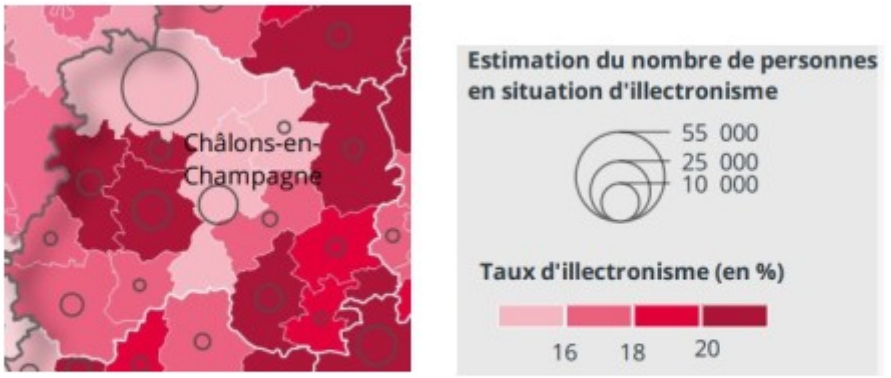


Lecture : dans le Grand Est en 2019, 17 % de la population de 15 ans ou plus était en situation d'illectronisme.
Champ : individus de 15 ans ou plus qui résident dans le Grand Est.
Source : Insee, enquête TIC ménages 2019, recensement de la population 2018.

L'illectronisme s'avère moins fréquent dans les EPCI urbains tels que la CUGR, qui constituent des pôles économiques et universitaires importants. A l'inverse dans les EPCI où la population est plus âgée et moins diplômée, l'illectronisme est plus répandu, et touche même 1 habitant sur 5.

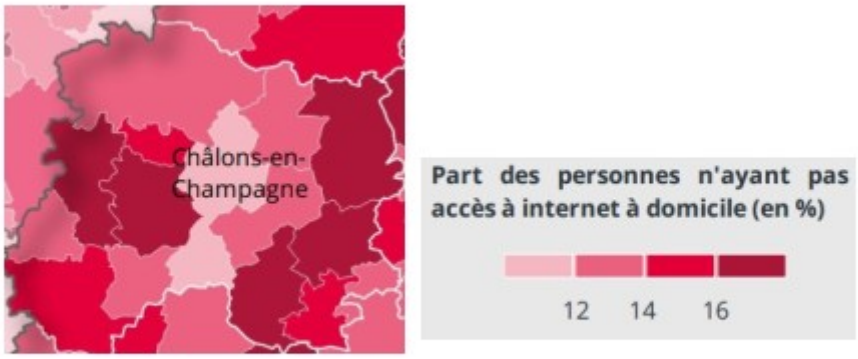
Dans la Marne, l'Insee met en évidence, deux CC où la part de la population susceptible de ne pas maîtriser les outils numériques est importante : la CC de Saint-Dizier, Der et Blaise dont 10 communes sont situées dans la Marne et la CA d'Epernay, Coteaux et Plaine de Champagne.

Taux d'illectronisme et nombre de personnes en situation d'illectronisme par EPCI en 2019



Champ : individus âgés de 15 ans ou plus.
Source : Insee, enquête TIC ménages 2019, recensement de la population 2018.

Part des personnes de 15 ans ou plus n'ayant pas accès à internet à domicile par EPCI en 2019



Champ : individus âgés de 15 ans ou plus.
Source : Insee, enquête TIC ménages 2019, recensement de la population 2018.

Pour consulter l'étude : https://www.insee.fr/fr/statistiques/6680081

I. Méthode d'élaboration de la feuille de route

Engagé depuis 2019 dans une politique volontariste d'accompagnement des publics et des territoires pour faire du numérique un facteur d'inclusion et de développement, **le Département de la Marne** est à l'origine de nombreuses initiatives en la matière :

- la mise en œuvre du dispositif des écrivains publics numériques, accompagnant 4000 personnes chaque année,
- l'utilisation du numérique comme vecteur d'insertion professionnelle (plateforme actif51)
- le déploiement d'ateliers d'Initiation aux Savoirs de Base Numérique (ISBN au profit des bénéficiaires du RSA),
- la création d'un bus France services se déplaçant dans 27 communes éloignées des services publics,
- en partenariat avec l'Etat et la CAF, le financement d'actions à rayonnement départemental en termes d'animation de réseau et de déploiement de relais numériques locaux destinés à favoriser l'autonomie dans l'usage du numérique, l'accès à du matériel ou à une connexion.

Le tout représentant, par exemple, des initiatives à fort impact pour les marnais et les marnaises en difficulté.

Depuis plusieurs années, **la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) de la Marne** met en œuvre un accompagnement attentionné des allocataires éloignés du numérique.

Afin d'améliorer le service rendu aux allocataires, la CAF a développé de nombreux téléservices pour signaler un changement de situation, faire une demande de prestation ou même saisir le médiateur.

Ainsi, 84 % des démarches des allocataires sont désormais réalisées en ligne. Pour accompagner ce changement, la CAF de la Marne poursuit son engagement pour soutenir les allocataires les plus éloignés du numérique et en demande d'accompagnement pour faciliter leurs démarches.

La CAF de la Marne propose des ateliers numériques « à la découverte de l'espace mon compte Caf » en lien avec les maisons de quartier à Reims et Emmaüs Connect.

La **Mutualité Sociale Agricole (MSA) Marne-Ardennes-Meuse** fait de l'inclusion numérique en milieu rural, un engagement structurant.

Le développement rapide des outils numériques et l'évolution des usages transforment profondément les modes de vie, les relations sociales, l'accès aux services, et plus largement, la manière de faire société. Ces mutations, si elles offrent de nombreuses opportunités, soulèvent également des risques accrus d'exclusion pour les publics les plus fragiles, notamment en milieu rural.

Acteur majeur de la protection sociale dans les territoires ruraux, la MSA Marne-Ardennes-Meuse s'engage, à travers différents dispositifs, à soutenir le développement de solutions

concrètes et adaptées pour accompagner les familles dans leur quotidien numérique. Cet engagement s'inscrit dans la continuité des missions de la MSA.

Dans le cadre de la stratégie France Numérique Ensemble, la MSA Marne-Ardennes-Meuse propose de s'associer aux dynamiques locales portées par les collectivités territoriales et les associations à but non lucratif, en soutenant l'élaboration et la mise en œuvre de plans d'actions territoriaux prenant en compte les spécificités et les fragilités des territoires ruraux.

L'approche de la MSA repose sur trois principes structurants :

– L'adaptation des actions aux réalités locales, en tenant compte des besoins spécifiques identifiés dans les territoires ruraux : publics isolés, éloignement des services, fracture numérique intergénérationnelle, etc. ;

– Le partenariat avec les acteurs de proximité, dans une logique de complémentarité avec les politiques publiques existantes ;

– Le recours au cofinancement, considéré comme un levier essentiel pour garantir la pérennité des actions et leur inscription dans une stratégie d'ensemble. Le contexte actuel est en effet particulièrement favorable à la mobilisation de cofinancements, qu'ils soient portés par l'État, les collectivités ou d'autres institutions publiques.

Par cette contribution, la MSA Marne-Ardennes-Meuse souhaite affirmer sa volonté d'être un acteur pleinement engagé dans la lutte contre l'exclusion numérique, en particulier dans les zones rurales, et de participer activement à la mise en œuvre de la feuille de route départementale FNE.

A l'échelle locale, 2 territoires disposent d'une stratégie en faveur de l'inclusion numérique auprès de sa population et mettant en avant une politique volontariste initiée depuis plusieurs années :

- **la Ville de Reims** dont la stratégie vise principalement à lutter contre l'e-exclusion et à accompagner les publics dans la transformation numérique. Les objectifs de sa stratégie locale sont :

  - Favoriser l'accompagnement personnalisé des publics dans leurs démarches, notamment administratives et passant par le numérique
  - Favoriser le développement des compétences pour acquérir une autonomie dans l'usage des outils numériques (téléphone, ordinateurs, tablettes).
  - Mettre en œuvre une coordination locale pour faire vivre le réseau des acteurs de l'inclusion numérique

Par ailleurs, la collectivité s'est engagée dans une démarche interne en matière de numérique responsable : être exemplaire dans les pratiques des services et des agents dans un premier temps, avant une extension sur le territoire avec une politique publique dédiée.

→ *cf annexe 1 – Stratégie de la Ville de Reims*

- **la communauté d'agglomération de Châlons-en-Champagne** dont la feuille de route comprend 4 objectifs:

Pour les habitants :

- Amener tous les publics vers les accompagnements adaptés
- Densifier l'offre d'accompagnement sur le territoire

Pour les professionnels :

- Créer et animer un réseau local des acteurs de l'inclusion numérique
- Renforcer les moyens d'accompagnement des acteurs de terrain

→ *cf annexe 2 – Stratégie de Châlons Agglo et annexe 3 - bilan 2024*

D'autres collectivités ou EPCI se sont engagés dans une démarche d'inclusion numérique auprès de leur population par le biais de recrutement de conseillers numériques (CN), d'écrivains publics numérique, d'ateliers numériques et/ou de conseillers France services (FS).

Parmi les initiatives locales en matière de communication auprès de sa population, **la communauté d'agglomération d'Epernay** a réalisé un guide 2023/2024 des services et équipements numériques recensant les dispositifs accessibles au public, que ce soit dans le cadre de **démarches, de formation ou d'insertion professionnelle, et les ressources** disponibles au sein des structures (impression, numérisation, mise à disposition de PC ou tablettes, wifi…). Il renseigne les différentes **démarches administratives** réalisables en ligne, dans de nombreux domaines.
Le guide est consultable sur internet :
https://epernay-agglo.fr/services-et-demarches/numerique/guide-des-services-et-equipements-numeriques

Ces initiatives territoriales complètes les actions soutenues par l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT). L'ANCT pilote et apporte un soutien financier aux dispositifs « France services », « Conseillers Numériques » et « Aidants Connect ».

Elle accompagne les acteurs de l'inclusion numérique par la mise à disposition de ressources (https://lesbases.anct.gouv.fr) et les collectivités territoriales, en soutenant les élus locaux dans leurs initiatives de réduction de la fracture numérique et le développement de services numériques adaptés aux besoins locaux.

Plus d'informations : https://anct.gouv.fr/numerique-et-services-publics

Les grandes étapes de l'élaboration de la feuille de route départementale

Mars **2024**	1re réunion du COPIL	Présentation de la stratégie nationale FNE
Juin	groupe de travail (Préfecture/département)	Appel à projet 'Diagnostic territorial FNE' auprès d'Emmaüs connect, de We Tech Care et d'HubEst
Juillet	comité de sélection	Sélection du prestataire (HubEst)
Octobre	commission du conseil départemental	Approbation par le Conseil départemental, en séance plénière, de son mandat de pilote de la politique d'inclusion numérique sur le territoire
	comité d'études	Lancement du diagnostic
Novembre	comité d'études	Enquête réalisée auprès des professionnels et des usagers réalisée par HubEst
	réunion de concertation	Réunion d'information, sur l'état d'avancement du diagnostic, organisée par la Préfecture, le Département et HubEst, auprès des acteurs de l'inclusion numérique
Décembre	réunion de concertation	Rédaction et signature de la convention FNE entre l'ANCT et le Département
Janvier 2025	comité d'études	Suivi des travaux du diagnostic et analyse des résultats de l'enquête
	réunion de concertation	Présentation des résultats de l'enquête auprès des acteurs de l'inclusion numérique
Février	comité d'études	Restitution du diagnostic par HubEst
Avril	comité stratégique (Préfecture/Département)	Validation du diagnostic et des prochaines étapes de la démarche
Mai	1er comité technique (COTECH)	Préparation des modalités opérationnelles pour l'élaboration de la feuille de route et sa mise en œuvre
Juin	COPIL	2e réunion : validation de la feuille de route 2024-2027

II. Synthèse du diagnostic territorial

Le Département et la Préfecture de la Marne, dans le cadre d'un appel à projet, ont sollicité HubEst, le Hub régional pour un numérique inclusif en Grand Est, pour construire un diagnostic approfondi de l'inclusion numérique à l'échelle départementale et poser un 1er jalon vers la rédaction d'une feuille de route.
Pour réaliser ce diagnostic, HubEst a réalisé :

- un tableau de suivi des indicateurs de fragilité, à partir de plusieurs sources statistiques :
  - ✓ l'étude de l'INSEE sur la fracture numérique en Grand Est publiée en 2022,
  - ✓ l'indice de fragilité numérique de la Mednum,
  - ✓ l'outil PORTREA du Hub Bretagne
- une veille documentaire, à partir des sources transmises par les partenaires locaux de l'inclusion numérique ;
- une enquête auprès des professionnels intervenant dans le domaine de l'inclusion numérique ;
- une enquête auprès des usagers.

A partir de ce diagnostic , il en ressort que les principaux besoins mis en évidence par les usagers interrogés lors de la réalisation du diagnostic sont :

- Réaliser mes démarches administratives en ligne
- Approfondir ma culture numérique
- M'éduquer au numérique
- Acheter du matériel à tarif solidaire
- Améliorer mes compétences numériques notamment pour mon insertion professionnelle
- Connaître les structures de l'inclusion numérique sur mon territoire.

Les résultats issus du diagnostic territorial révèlent que les usagers ne recherchent pas nécessairement à déléguer leurs démarches, mais plutôt à être accompagnés dans leur montée en compétences pour **devenir autonome par l'acquisition d'une confiance dans l'usage des outils numériques et de compétences numériques** grâce à un accompagnement réalisé par des structures identifiées sur le territoire. → *cf annexe 4 – Présentation synthétique du diagnostic*

Parmi les dispositifs d'inclusion numérique, la Marne compte:

- 25 France services et une animation départementale cofinancées par l'ANCT et les collectivités porteuses ; → *cf annexe 5- carte des FS de la Marne*

- une coordination départementale des 16 conseillers numériques cofinancés par l'ANCT et les collectivités porteuses ; → *cf annexe 6 – carte des CN de la Marne*

- 6 écrivains publics numériques portés par le Département et cofinancés par le Département et l'État et les collectivités partenaires (Vitry-le-François, Châlons-en-Champagne, Epernay, Reims) ;

- des ateliers numériques, des parcours de compétences numériques et de relais numériques portés par Emmaüs Connect et cofinancées par l'État, le Département et la CAF dans la cadre de la stratégie d'inclusion numérique Marne 2023-2025;

→ Pour accéder à la carte des relais numériques présents sur le département : https://lesrelaisnumeriques.org/

- 70 professionnels habilités Aidants Connect et 60 nouvelles habilitations d'ici à fin 2025.

L'enquête réalisée par HubEst dans le cadre du diagnostic territorial met en exergue :

- un équilibre géographique pertinent dans la répartition des professionnels engagés dans l'inclusion numérique. HubEst souligne que « cet aspect est particulièrement précieux pour saisir la diversité des besoins et des contextes d'intervention sur l'ensemble du territoire marnais. »

- une forte mobilisation des bibliothèques et médiathèques qui sont des acteurs de proximité essentiels pour accompagner les habitants des zones rurales et les catégories de personnes éloignées du numérique, telles que les seniors.

- une offre de services centrée sur l'accompagnement dans la réalisation des démarches administratives, sur l'autonomie des usagers dans leurs démarches administratives par le numérique, sur la mise à disposition du matériel en libre service et la prise en main du matériel.

Les besoins exprimés par les professionnels, à l'occasion de cette enquête, peuvent s'articuler autour de 3 axes principaux :

- les besoins matériels, comme l'accès à des équipements numériques adaptés ;

- la montée en compétences, avec un intérêt marqué pour des formations régulières et l'accès à des ressources pédagogiques ;

- les demandes liées à une meilleure collaboration inter-structures, notamment pour « avoir accès aux informations relatives aux dispositifs existants » ou « travailler en collaboration avec d'autres professionnels ».

L'analyse du tableau de suivi des indicateurs de fragilité numérique, réalisé par HubEst, met en évidence 2 parties du département cumulant des signes de fragilité :

- Les territoires de l'Est, et en particulier : la communauté de communes (CC) de l'Argonne Champenoise, la CC de Vitry-, Champagne et Der, la CC Côtes de Champagne et Val de Saulx.

- Les territoires de Sud-Ouest, et en particulier : la CC de Sézanne-Sud Ouest Marnais, la CC du Sud Marnais, la CC des Paysages de Champagne.

L'étude met également en avant un très fort taux d'illectronisme dans la communauté d'agglomération d'Epernay, Coteaux et Plaine de Champagne.

Il convient, par ailleurs, de prendre en compte la part de la population étudiante dans les villes universitaires et le taux de pauvreté d'un territoire pour apprécier la fragilité numérique de la population. Ainsi, par exemple, si l'indice de fragilité numérique pour la commune de Reims est de 5,7 contre 5,8 au niveau régional, cet indicateur prend en compte la population

étudiante de la commune représentant 13,4 % de la population rémoise. L'indice de fragilité numérique s'établirait à un niveau plus élevé sans la prise en compte de cette population majoritairement autonome dans l'usage des outils numériques. Cet indice ainsi réévalué, pour cette commune, serait davantage en adéquation avec le niveau de vie de la population dont le taux de pauvreté est l'un des plus élevés du département (24%).

III. Ambition et positionnement du département de la Marne sur l'inclusion numérique

- **Positionnement du territoire sur l'inclusion numérique (exemple : publics prioritaires, thématiques prioritaires, rôle vis-à-vis des parties prenantes de l'inclusion numérique)**

Sur la base de ce diagnostic et des orientations définies par le comité stratégique réunissant la Préfecture et le Département, 3 axes de travail ont été identifiés :

- 1er axe : Associer les territoires (EPCI) dans la gouvernance FNE et les accompagner dans la mise en place d'actions en faveur de l'inclusion numérique ;
- 2e axe : Construire des parcours d'usagers pour garantir leur autonomie numérique en mobilisant les dispositifs existants ;
- 3e axe (transversal) : Faire de l'inclusion numérique une politique intégrée.

Schéma de gouvernance et de pilotage de la feuille de route

Intitulé de l'instance	Composition	Rôle	Fréquence
Comité de pilotage (COPIL)	Membres de la gouvernance	- valide la feuille de route - suit l'état d'avancement du plan d'actions départemental - impulse la politique départementale de l'inclusion numérique	1 fois/an
Comité stratégique	Préfet de la Marne Président du Département	- est garant du respect de la feuille de route départementale au regard de la stratégie nationale FNE - fixe les orientations stratégiques du département	2 fois/an
Comité technique élargi (CTE)	Préfecture, Département, CAF animatrice dép. des FS, coordinatrice des CN	- élabore le projet de feuille de route - s'assure de l'état d'avancement du plan d'actions - initie des groupes de travail, si besoin.	2 fois/an (au minimum)
Comité technique restreint (CTR)	Préfecture Département	- prépare les réunions - propose et suit le calendrier de mise en œuvre de la feuille de route - rend compte auprès du comité stratégique - rend compte auprès de l'ANCT	1 fois/trim. (au minimum)

- **Spécifications des liens entre la Coordination Conseiller Numérique (CCN) et la gouvernance FNE**

Le déploiement rapide du dispositif Conseiller numérique (CN) a fait émerger un fort besoin de coordination et d'animation de leur réseau au sein des territoires. Ce constat a mené à la création de postes de coordination des conseillers numériques (CCN), dont l'action s'est avérée très positive.

Les principales missions d'un CCN, définies par l'ANCT, sont :
– Renforcer le maillage et les synergies territoriales
– Être le relais principal des employeurs, des Conseillers numériques et de l'équipe d'animation nationale
– Imaginer et mettre en place des collaborations sur la base des besoins de la communauté des Conseillers numériques

La CCN dans la Marne s'inscrit dans le cadre national piloté par l'ANCT via le dispositif CN. Elle est financée majoritairement par l'État, avec un soutien complémentaire du Département au bénéfice de l'association Emmaüs Connect, structure porteuse locale.

Récemment, elle a réalisé un travail d'identification des zones blanches, peu couvertes par les CN, pour cibler les zones prioritaires et renforcer l'équité territoriale. Cette cartographie pourra alimenter la stratégie départementale et oriente les efforts vers les publics les plus en besoin.

En lien avec la feuille de route départementale FNE, la CCN, de par ses missions, contribuera aux actions
– de mobilisation des acteurs de terrain et de mise en réseau des structures,
– d'animation de parcours de montée en compétences ;
– de lutte contre les freins à l'usage des outils numériques ;
– de mise en place de parcours d'orientation des publics.

Enfin, la CCN s'engage dans la mise en œuvre de la stratégie FNE en participant comme membre permanent aux réunions du comité technique élargi et du COPIL ainsi qu'aux groupes de travail pour lesquels elle pourra mobiliser son expertise et ses compétences.

- **Spécifications des liens entre l'animation départementale des FS et la gouvernance FNE**

Dans le cadre du succès du programme FS et de l'élargissement du réseau, l'ANCT a souhaité renforcer l'accompagnement des structures en créant, au sein de chaque département, un poste d'Animateur Départemental FS. Ce poste a pour vocation de coordonner l'ensemble des structures France Services à l'échelle territoriale. Pour le département de la Marne, cette animation est portée par le Conseil Départemental.

Les principales missions de l'animatrice, telles que définies par l'ANCT, sont les suivantes :
- Apporter un appui au pilotage territorial en lien avec la préfecture ;
- Assurer le suivi de l'activité et veiller à la qualité du service rendu ;
- Fédérer et animer le réseau France Services ;
- Renforcer les partenariats institutionnels et opérationnels ;
- Accroître la visibilité et la notoriété du dispositif France Services.

Dans le cadre de la stratégie portée par FNE, l'Animatrice Départementale, en lien avec les CFS, pourrait s'impliquer dans des actions telles que :

– Assurer la cohérence entre les ateliers de médiation numérique et l'accompagnement à l'autonomie des usagers dans leurs démarches au sein des structures FS ;

– Promouvoir l'autonomie numérique des usagers en généralisant l'équipement des postes d'accueil FS (double écran, clavier, souris) et, si possible, en diversifiant les supports (tablettes, etc.) ;

– Orienter les usagers vers les ateliers numériques pour répondre aux problématiques spécifiques liées au numérique (ex. : cyber-malveillance) ;

– Développer des actions conjointes avec la coordination des CN et les coordinations locales de l'inclusion numérique, notamment sur Reims ou sur l'agglomération de Châlons-en-Champagne ;

- Valoriser les FS, en particulier les espaces en libre accès, auprès des usagers et des partenaires locaux ;

- Contribuer à l'analyse des besoins des publics en matière de compétences numériques à partir des remontées de terrain issues des comptes rendus d'activité renseignés par les CFS.

L'animatrice départementale sera actrice de la mise en œuvre de la stratégie FNE en participant pleinement aux différentes instances et en mettant à disposition son expertise et ses compétences.

IV. Priorités d'action

AXE 1 – Associer les territoires (EPCI) dans la gouvernance FNE et les accompagner dans la mise en place d'actions en faveur de l'inclusion numérique

L'analyse des conditions d'accès et d'usages du numérique, ainsi que du taux d'illectronisme au niveau infra-départemental, met en avant,

- d'une part, la volonté de soutenir des territoires engagés depuis plusieurs années dans une démarche pro-active,

- d'autre part, le besoin d'impulser et d'encourager des territoires à initier des actions structurantes afin de faciliter l'accès de leur population, aux outils numériques pour leur permettre d'accéder à leurs droits.

Le diagnostic a, par ailleurs, mis en avant, le besoin des professionnels de travailler en partenariat pour renforcer l'accompagnement des publics et la volonté d'impliquer une dynamique de réseau sur leur territoire et dans un principe de transversalité en veillant à une représentation de toutes les professions parties prenantes de l'inclusion numérique.

Les actions inscrites dans cet axe sont :

1 – Impliquer les acteurs de terrain et s'appuyer sur des relais humains pour mieux sensibiliser le grand public aux initiatives d'inclusion numérique ;

2 – Impliquer les élus locaux dans la dynamique de réseau ;

3 – Créer une gouvernance départementale s'appuyant sur des référents intercommunaux ou communaux, identifiés localement ;

4 – Généraliser les espaces de rencontre entre structures d'accompagnement au niveau communal ou intercommunal pour travailler l'interconnaissance entre acteurs et faciliter les coopérations, en veillant à impliquer les réseaux déjà existants ;

5 – Veiller à une représentation des principaux acteurs de l'inclusion numérique dans la gouvernance FNE.

Ces actions prendront en considération l'urbanité et la ruralité de chaque ECPI.

AXE 2 – Construire des parcours d'usagers pour garantir leur autonomie numérique en mobilisant les dispositifs existants

Le diagnostic a permis de mettre en avant le souhait des usagers de devenir autonome dans leurs usages numériques tout en évoquant la peur de l'erreur comme un frein majeur, contribuant à expliquer la préférence pour les offres d'accompagnement des structures de proximité sur le principe du « faire à la place de ». Il est donc indispensable de proposer à la population de (re)trouver confiance dans le numérique par des temps d'information, de sensibilisation ou de formation en mettant en place des parcours d'usagers.

Les actions inscrites dans cet axe sont :

1 – Identifier les freins des usagers pour permettre la mise en place de parcours vers l'autonomie par le biais d'un accompagnement progressif pour lutter contre la peur de l'erreur et le stress numérique ;

2 – Développer les offres consacrées à la cyber-malveillance et aux bons gestes pour identifier les pratiques frauduleuses et les arnaques en ligne ;

3 – Valoriser les initiatives de pair-à-pair, lorsque des usagers plus à l'aise avec les outils numériques aident d'autres usagers.

Des actions spécifiques en fonction des caractéristiques des usagers et des territoires pourraient être envisagées dans le cadre du parcours de l'usager telles que :

- selon les territoires, favoriser l'essaimage de dispositifs tels que les relais numériques afin de permettre aux usagers de trouver un lieu de vente de matériel à prix solidaire et d'accompagnements aux usages proches de leur domicile en s'appuyant sur les lieux de médiation et de "vie locale" (ex : France Services, CCAS, médiathèques, tiers lieux, épiceries solidaires, …) ;

- pour les demandeurs d'emploi et les bénéficiaires du RSA, mettre la compétence numérique au service de l'insertion professionnelle en intégrant des parcours d'initiation aux compétences numériques de bases. Un ciblage prioritaire pourrait notamment être fait sur les métiers en tension identifiés sur le territoire.

- pour les publics seniors, mettre la compétence numérique au service du lien social, de la lutte contre l'isolement.

AXE 3 (transversal) – Faire de l'inclusion numérique une politique intégrée

Le numérique est présent dans le quotidien de chaque habitant, sur l'ensemble du territoire, qu'il s'agisse de démarches administratives (accès aux droits), commerciales (achats en ligne), éducatives (espaces numériques mis en place par l'Education nationale pour les élèves et les parents), personnelles (réseaux sociaux) …

Ne pas maîtriser le numérique aujourd'hui induit de nombreuses difficultés pour faire valoir ses droits, accéder à l'information et aux services, comme, par exemple, rechercher une offre d'emploi et déposer sa candidature, acheter un ticket de transport, accéder aux notes de ses enfants, gérer son compte bancaire, prendre un rendez-vous médical, demander une nouvelle carte d'identité, consulter ses fiches de paie, ses résultats d'analyses médicales, de recourir à son compte personnel de formation …

Il est donc nécessaire,

– d'intégrer la politique de l'inclusion numérique dans l'ensemble des stratégies initiées sur le département, portant sur les politiques d'accès aux droits, telles que l'emploi, la parentalité, l'éducation, l'accompagnement des personnes âgées, des personnes en situation d'illettrisme, des personnes en situation de handicap, des demandeurs d'asile… et d'en garantir son suivi.

- d'informer les instances locales en charge du pilotage et du suivi de ces stratégies, quant au contenu et aux enjeux de la présente feuille de route, afin d'éviter des redondances.

– de rendre accessible l'accès au numérique par la mise à disposition de matériels informatiques,

– d'appréhender les freins des usagers qu'ils soient géographiques, économiques, psychologiques (peur de l'erreur)… pour proposer des réponses adaptées,

– d'identifier des sources de financement pour concrétiser des actions ambitieuses et ainsi lutter contre l'exclusion sociale et économique engendrée par l'exclusion numérique d'une partie de la population marnaise.

Les actions inscrites dans cet axe sont :

1 – S'assurer de la prise en compte de la politique de l'inclusion numérique dans les schémas territoriaux et en garantir le suivi ;

2 – Mobiliser la filière solidaire de reconditionnement de matériel informatique ;

3 – Identifier des zones 'blanches' à partir des dispositifs existants pour cibler les zones prioritaires ainsi que pour la diffusion de l'information aux publics et aux professionnels de l'inclusion numérique.

4 – Identifier et lutte contre les freins des usagers dans l'accès et l'usage du numérique ;

5 – Mobiliser des moyens financiers en répondant à des appels à projets européens, nationaux, régionaux ;

V. Evaluation de la feuille de route

L'évaluation des actions définies par les membres de la gouvernance sera réalisée à partir des fiches-actions et des indicateurs de résultats qui y figureront.

Les instances de pilotage et de gouvernance, conformément à leurs missions, seront chargées d'apprécier l'état d'avancement global du plan d'actions et, si besoin, de redéfinir les orientations stratégiques, pour garantir l'atteinte des objectifs fixés par la feuille de route.

VI. Signataires de la feuille de route

La réussite de ce plan d'actions résultera notamment d'une dynamique collective, structurée et pérenne. L'animation partenariale constituera donc une condition indispensable pour la mise en œuvre de cette feuille de route et dépendra de l'adhésion, de l'engagement et de l'investissement de chaque membre de la gouvernance, signataire de la présente feuille de route.