PRÉFET
DU TARN
Liberté
Égalité
Fraternité

FRANCE
NUMÉRIQUE
ENSEMBLE

TARN
LE DÉPARTEMENT

Feuille de Route France Numérique Ensemble

En France, 15 % de la population adulte âgée de 15 ans ou plus est en situation d'illectronisme[1], et 28 % des personnes ont des capacités numériques faibles, c'est-à-dire qu'il leur manque certaines compétences de base (recherche d'information, communication, usage de logiciels, protection de la vie privée ou encore résolution de problèmes).

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 aidant 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. Le Conseil départemental a accepté de co-porter cette feuille de route pour la territorialisation de la politique publique d'inclusion numérique.

Le présent document est le fruit d'un travail collaboratif associant, outre les services de l'État et le Conseil départemental du Tarn, divers acteurs de l'inclusion numérique, autour

1 L'illectronisme désigne une maîtrise insuffisante des compétences numériques de base, nécessaires à toute personne pour effectuer de manière autonome les actes de la vie courante.

d'une démarche qui vise à apporter davantage d'aide aux personnes en difficulté avec le numérique et à les amener vers l'autonomie.

I/ L'INCLUSION NUMÉRIQUE, UN ENJEU IMPORTANT DANS LE TARN

Le Tarn connaît depuis 25 ans un accroissement de population ; il est peuplé aujourd'hui de près de 400 000 habitants. C'est un département traditionnellement industriel et agricole, principalement rural, mais aussi sous l'influence de la métropole toulousaine. La population du département est plutôt vieillissante (26 % de plus de 65 ans), toutefois l'arrivée de jeunes ménages atténue cet effet, notamment à l'Ouest. Par ailleurs, la moitié des habitants a un niveau de vie inférieur à 21 730€ par an (soit 1 350 € de moins que le niveau de vie médian en France métropolitaine), la répartition étant très hétérogène sur le territoire. La pauvreté se concentre dans les aires de Mazamet et Graulhet ainsi que dans les zones rurales.

La part importante des plus de 65 ans impacte le besoin d'offre d'inclusion numérique, cette strate de population étant souvent moins à l'aise avec les nouvelles technologies. Les populations touchées par la pauvreté ainsi que celles éloignées des zones urbaines sont également trop souvent éloignées du numérique.

Une enquête de l'INSEE de 2019 montrait un **taux d'illectronisme dans le Tarn de 22 %**, avec des situations hétérogènes allant de moins de 15 % dans la communauté de communes Tarn-Agout à près de 28 % dans la communauté de communes Thoré Montagne Noire et la communauté de communes des Monts de Lacaune et de la Montagne du Haut Languedoc.

Le besoin d'accompagnement au numérique touche tous les publics. Les besoins concernent l'apprentissage et le perfectionnement de l'utilisation des outils numériques ainsi que l'accompagnement aux démarches administratives. Ces actions se font à la fois via des temps collectifs et via des interventions individuelles. L'enjeu principal est d'aboutir à l'autonomie dans l'utilisation des outils. Toutefois, les interventions des acteurs de l'inclusion numérique vont régulièrement au-delà du numérique et constituent un lien social pour des individus isolés géographiquement ou socialement.

Les acteurs institutionnels et associatifs tarnais partageant ces constats, de nombreuses actions sont menées sur le territoire pour lutter contre la fracture numérique. Il apparaît toutefois que ces actions sont souvent assez mal connues du grand public et peu coordonnées, avec parfois une multiplicité d'acteurs dans un secteur géographique alors qu'ailleurs l'accompagnement au numérique est insuffisant.

L'une des ambitions de cette feuille de route est d'améliorer cet état de fait, en mettant en relation les acteurs de l'inclusion numérique, ce qui leur permettra de mieux coordonner leur offre de services. Il est également prévu de diffuser une cartographie des lieux d'accompagnement au numérique afin de les faire connaître au plus grand nombre.

II/ DE NOMBREUX ACTEURS SE MOBILISENT POUR LUTTER CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

L'inclusion numérique est une politique dans laquelle s'investissent toute une mosaïque d'acteurs : des collectivités territoriales, des structures associatives, La Poste (avec notamment 30 îlots numériques dans le département et 3 conseillers numériques), ou encore les chambres consulaires.

L'action menée par l'État en la matière prend plusieurs formes :

- co-financement des 26 espaces France services du département, qui sont des lieux de médiation numérique ;

- gestion d'un espace France services en sous-préfecture et prochainement d'un second espace France services en préfecture ;

- gestion d'un point d'accueil numérique en préfecture ;

- co-financement de tous les postes de conseillers numériques, acteurs clés de la médiation numérique dans le département (24 sont actuellement en fonction, intervenant dans 72 communes) ;

- délivrance des habilitations Aidants connect, qui permettent à des structures d'accompagnement des usagers de réaliser de façon sécurisée des démarches administratives à la place d'un usager. Dans le Tarn, 34 point d'accueil sont habilités.

Le Conseil départemental a pour sa part adopté en 2023 un Schéma départemental des usages et services numériques du Tarn.

Après un travail de diagnostic effectué à l'échelle départementale, ce Schéma Départemental des Usages et Services Numériques (SDUSN) a été co-construit avec l'ensemble des acteurs publics et privés agissant en la matière.

Les objectifs sont les suivants :

1. Accompagner les usagers vers l'autonomie dans leurs usages quotidiens du numérique (travailler à distance, gérer des courriels, suivre la scolarité des enfants, réaliser des démarches administratives, échanger avec ses proches, consulter un médecin…) ;
2. Favoriser les usages citoyens et anticiper la maîtrise de l'information (protection des données personnelles, maîtrise des réseaux sociaux) ;
3. Accompagner les TPE/PME et les associations dans leurs démarches administratives, dans le référencement et promouvoir leurs activités ;
4. Utiliser le numérique pour renforcer l'attractivité du Tarn.

Ce schéma, véritable feuille de route opérationnelle, s'articule autour de deux axes : « l'attractivité du territoire » et « l'inclusion numérique ».

Fin 2023, le Conseil départemental a demandé et obtenu que l'un des conseillers numériques qu'il emploie avec le soutien de l'État devienne le coordinateur de l'ensemble des conseillers numériques tarnais. Ce dernier jouera un rôle central dans la mise en œuvre de la présente feuille de route.

III/ UN PROGRAMME D'ACTION EN QUATRE AXES

A/ Les publics prioritaires :

L'objectif principal poursuivi par les signataires de cette feuille de route est de faciliter l'accès de tous les Tarnais aux services, et en particulier aux services publics.

Trop souvent, les exclus du numérique ne peuvent bénéficier des prestations sociales auxquelles ils ont droit, ou ne parviennent pas à effectuer des démarches administratives pourtant indispensables. De même, le numérique est un formidable vecteur d'accès à la culture, dont beaucoup sont privés.

Au vu de la sociologie tarnaise, **il a été décidé d'avoir une attention plus particulière dans les actions qui seront menées pour les seniors et les personnes en situation de fragilité économique et sociale.**

B/ Le programme d'actions :

i/ Diffuser et tenir à jour une cartographie :

La connaissance des lieux dédiés à l'inclusion numérique et des actions en la matière est un enjeu important pour faciliter l'accès à ce service par nos concitoyens et optimiser l'allocation des moyens déployés. Une cartographie des lieux d'inclusion numérique sera présentée sur les sites Internet de la préfecture et du Conseil départemental, en lien avec le hub RhinOcc.

ii/ Coordonner les acteurs de l'inclusion numérique :

Le coordinateur des conseillers numériques jouera un rôle central dans la mise en œuvre de cette feuille de route. Il devra établir et mettre en œuvre un plan d'actions annuels visant à animer et coordonner le réseau des acteurs de l'inclusion numérique. Ce plan d'actions sera soumis à l'approbation des co-porteurs de cette feuille de route.

Le coordinateur des conseillers numériques devra travailler en lien étroit avec le coordinateur des agents des espaces France services, qui sont des lieux importants de médiation numérique.

iii/ Faciliter la mise en commun de moyens au service de l'inclusion numérique :

Une enveloppe de 43 600€ de de l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) permettra de financer certaines actions. D'autres seront portées directement par les services de l'Etat, du Conseil départemental ou de partenaires.

Des financements complémentaires seront recherchés auprès des signataires de la feuille de route ou d'autres acteurs.

iv/ Mettre en place une offre de formation des aidants numériques :

Une enveloppe dédiée de 20 000€ de l'ANCT permettra de financer des formations à destination des médiateurs numériques (pour des formations Aidants numériques et Aidants Connect).

Par ailleurs, certains médiateurs ont exprimé un besoin de formation sur les dispositifs portés par certains services de l'Etat, afin d'être mieux à même d'accompagner les usagers dans leurs démarches. Des formations ad hoc pourront être organisées pour répondre à cette demande.

v/ Organiser un événement annuel local sur le numérique « Numérique en Commun(s) Tarn » :

Numérique en Commun[s] est un évènement national s'inscrivant dans la démarche visant à construire un numérique d'intérêt général : ouvert, inclusif, accessible, durable, souverain et éthique.

Une déclinaison tarnaise de cet évènement sera organisée pour fédérer les acteurs du secteur autour des enjeux numériques contemporains.

vi/ Développer une culture du numérique responsable auprès des publics et expérimenter le reconditionnement avec l'appui des FabLabs du Tarn et des Conseillers numériques :

Avec un taux d'équipement en produits numériques des ménages et des acteurs socio-économiques en augmentation constante, et un taux de renouvellement de ces équipements élevés, les enjeux écologiques du numérique sont de plus en plus prégnants.

Dans ce contexte, il apparaît important de mettre en place des actions de sensibilisation aux enjeux écologiques du numérique afin d'amorcer une prise de conscience par le public. Une expérimentation pourra être menée avec les FabLabs du département pour évaluer la faisabilité du reconditionnement d'ordinateurs et mener des actions de sensibilisation auprès des plus jeunes.

vii/ Évaluer les effets de la médiation numérique et identifier les publics touchés :

Après près de trois années de déploiement de conseillers numériques dans le Tarn dans le cadre du programme Société Numérique de l'ANCT, aucune étude n'a encore été menée sur les effets des médiations proposées sur la réduction des inégalités numérique et sur la montée en compétences des publics accompagnés.

Une étude sera menée pour évaluer l'action menée jusqu'ici, en se basant sur une méthodologie élaborée par l'ANCT[2].

IV/ GOUVERNANCE DE LA FEUILLE DE ROUTE

Un comité de pilotage, organisé à l'initiative des services de l'État, réunira annuellement les signataires de la feuille de route afin de faire le bilan des réalisations de l'année écoulée et de définir conjointement les orientations de l'année à venir. Une présentation des actions menées par le coordinateur des conseillers numériques sera effectuée lors de ce comité de pilotage.

Des acteurs de l'inclusion numérique non signataires de la feuille de route pourront y être associés, sur proposition de l'un des co-porteurs de la feuille de route.

2 Forzy, Dubus, Gaffiot, Caro (2024). La médiation numérique: quels effets sur quels publics? Rapport d'Asdo études pour l'Agence nationale de la cohésion des territoires.

Ce comité de pilotage sera co-présidé par le Préfet ou son représentant et le Président du Conseil départemental ou son représentant.

V/ SIGNATAIRES DE LA FEUILLE DE ROUTE

Outre les co-porteurs de la feuille de route, ont souhaité en être signataires les organismes suivants :

- La Poste ;

- la Communauté de communes Val 81

- L'association ARALIA

- Le Fab Lab de Carmaux

D'autres acteurs de l'inclusion numérique pourront s'ils le souhaitent devenir signataires de cette feuille de route. Pour ce faire, ils devront en faire la demande par écrit aux co-porteurs de la feuille de route, à savoir l'État et le Conseil départemental. Un avenant sera alors produit, leur permettant de participer à la mise en œuvre de cette feuille de route.

Signé à Albi, le

Le Président du Conseil départemental

Christophe RAMOND

Le Préfet du Tarn

Laurent BUCHAILLAT

La déléguée territoriale du groupe La Poste

Sylvie ASTRUC

La Présidente d'ARALIA

Michèle VILLENEUVE

Le Président de la Communauté de communes Val 81

Guy GAVALDA

Le Président du FAB LAB de Carmaux

Brice REY