Feuille de route France Numérique Ensemble

Ariège

Sommaire

Introduction....2

I. Méthode d'élaboration de la feuille de route....3

II. Synthèse du diagnostic territorial....4

III. Ambition et positionnement de l'Ariège sur l'inclusion numérique....7

IV. Priorités d'action....8

V. Fiches action....11

VI. Les contributeurs de la feuille de route....20

Introduction

Six 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 réaffirmé leur engagement en faveur de l'inclusion numérique dans **la feuille de route nationale France Numérique Ensemble** (FNE). 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. Elle 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

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.

L'Ariège, département rural aux réalités contrastées, présente des défis particuliers en matière d'accès au numérique. L'objectif de cette feuille de route est de territorialiser la politique d'inclusion numérique, en tenant compte des spécificités locales et en s'appuyant sur les concertations menées avec les acteurs du territoire.

Ce plan départemental s'inscrit dans la continuité des engagements nationaux qui visent à la réalisation des objectifs suivants d'ici 2027 :

- Accompagner 8 millions de personnes dans leur transition numérique ;
- Former 20 000 aidants numériques et renforcer les 25 000 lieux d'inclusion numérique existants ;
- Mettre à disposition 2 millions d'équipements informatiques reconditionnés.

Le contexte ariégeois, marqué par des zones à faible densité de population et une répartition géographique des services parfois inégale, requiert une approche spécifique. Cette feuille de route propose ainsi des actions concrètes pour :

- Favoriser l'accès aux services publics en ligne, en particulier pour les populations rurales et isolées ;
- Renforcer les initiatives locales d'inclusion numérique à travers une meilleure coordination des acteurs et une structuration de l'offre d'accompagnement ;
- Accompagner les jeunes, les seniors, et les publics fragiles dans l'acquisition de compétences numériques, indispensables à leur autonomie et à leur insertion socio-professionnelle.

Le présent document résume la démarche collaborative qui a permis de construire cette feuille de route pour l'Ariège, ainsi que les principales orientations et enjeux identifiés. La mise en œuvre de cette feuille de route repose sur une gouvernance partagée, avec le soutien des collectivités locales, des institutions publiques et privées et du Réseau et Hub pour l'inclusion numérique en Occitanie RhinOcc.

A. Spécificités du territoire

Le département de l'Ariège, situé dans la région Occitanie, s'étend sur 4 890 km² et présente une géographie très contrastée, dominée par les Pyrénées au sud et des plaines et collines au nord. La faible densité de population, avec seulement 31,6 habitants par km² en 2021, illustre la prédominance des zones rurales et l'isolement de certaines communes, qui compliquent l'accès aux services publics, y compris numérique.

En 2021, l'Ariège comptait 154 596 habitants, ce qui représente une légère hausse par rapport aux années précédentes. Toutefois, le vieillissement de la population reste une tendance marquante :

- 34,4 % des habitants ont plus de 60 ans, dont 12,9 % sont âgés de plus de 75 ans.
- Les moins de 15 ans ne représentent que 15,1 % de la population.
- La population active (15 à 64 ans) s'établit à 58 % de l'ensemble, tandis que la tranche d'âge des 30 à 44 ans continue de diminuer, passant à 16,5 %. Ce vieillissement accentué pose des défis en matière de prise en charge et d'accompagnement numérique pour les seniors, un des publics les plus fragiles face à l'exclusion numérique.

1. Méthode d'élaboration de la feuille de route

L'élaboration de la feuille de route *France Numérique Ensemble* pour le département de l'Ariège s'est inscrite dans une démarche collaborative impliquant un large éventail d'acteurs locaux. Ce processus a permis de prendre en compte les spécificités territoriales et les besoins en matière d'inclusion numérique, tout en mobilisant les ressources et les compétences des différents partenaires territoriaux.

A. Étapes de l'élaboration

Le processus de création de la feuille de route s'est structuré autour de plusieurs étapes clés :

- **23 mai 2024 : Comité de pilotage**
  Cette réunion, organisée par la Préfecture de l'Ariège, a rassemblé des représentants des intercommunalités du département, des associations locales, et RhinOcc (Hub pour un numérique inclusif en Occitanie). Un diagnostic territorial, fondé sur des données quantitatives telles que l'Indice de fragilité numérique et la répartition des lieux d'inclusion numérique, a été présenté. Deux thématiques principales ont été abordées : l'accès aux services publics via le numérique et la structuration de l'offre d'accompagnement.

- **21 juin 2024 : Comité technique**
  Ce comité, organisé autour d'ateliers participatifs animés par RhinOcc, a réuni 18 participants, dont des acteurs locaux tels que l'Agglo Foix-Varilhes, France Travail, la Mutualité Sociale Agricole, et Lab Place. Il a permis d'identifier des actions prioritaires en réponse aux enjeux d'accès aux services publics et d'accompagnement des publics éloignés du numérique.

- **19 septembre 2024 : Comité technique**
  Cette réunion, tenue au Centre culturel de Foix, avait pour objectif de finaliser la rédaction des fiches actions issues des précédentes consultations. Les structures participantes incluaient, entre autres, la Caisse d'allocations familiales, la CPAM de l'Ariège, et le Centre Social de Lavelanet.

- **18 octobre 2024 : Comité de pilotage**
  Lors de cette réunion, les actions proposées ont été discutées et les modalités de leur mise en œuvre validées. Cette dernière étape a permis de finaliser les points clés en vue du dépôt de la feuille de route départementale, qui doit être soumise à l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT) d'ici la fin octobre 2024.

B. Parties prenantes

L'élaboration de cette feuille de route a mobilisé une diversité d'acteurs locaux, reflétant la pluralité des enjeux d'inclusion numérique dans le département :

- **Collectivités locales** :
  - Communauté de Communes Arize-Lèze ;
  - Communauté de Communes du pays de Mirepoix ;
  - Communauté de Communes Couserans-Pyrénées ;
  - Communauté de Communes du Pays d'Olmes ;
  - Communauté de Communes de la Haute-Ariège ;
  - Communauté de Communes du Pays de Tarascon ;
  - Association des maires ruraux (AMR09) ;
  - Association des maires d'Ariège ;
  - Conseil départemental de l'Ariège.
- **Opérateurs institutionnels et privés** :
  - MSA ;
  - CPAM ;
  - CAF ;
  - MAIF ;
  - La Poste ;
  - France Travail ;
  - Réseau Canopé ;
  - Banque des territoires ;
  - Banque des Territoires ;
  - Orange.
- **Associations** :
  - Lab Place ;
  - InfoGreen Factory ;
  - Seniors Connexion ;
  - Le Léo de Foix.
- **Services de l'État :**
  - Préfecture et sous-préfectures
  - DDFiP ;
  - DSDEN ;
  - CDAD09 Tribunal judiciaire.

Cette méthode participative a permis d'assurer que les besoins du territoire soient bien pris en compte dans la construction de la feuille de route et que les actions proposées soient en adéquation avec les réalités locales.

2. Synthèse du diagnostic territorial

Le diagnostic territorial de l'Ariège met en évidence des disparités importantes en matière d'inclusion numérique, tant sur le plan des infrastructures que des publics concernés. L'analyse de l'Indice de Fragilité Numérique (IFN), produit par la MedNum, et les données issues de la cartographie produite par RhinOcc, révèlent les spécificités territoriales qui nécessitent une action ciblée pour réduire la fracture numérique.

A. Lieux d'inclusion numérique

Le territoire de l'Ariège compte **42 lieux d'inclusion numérique**, répartis sur l'ensemble du département, avec une concentration dans les zones les plus peuplées. Ces lieux incluent :

- **15 points France Services**, qui offrent un accompagnement aux démarches administratives en ligne ;
- **15 lieux accueillant des conseillers numériques** ;
- **9 lieux habilités Aidants Connect**.

Ces structures jouent un rôle crucial dans l'accompagnement des publics éloignés du numérique. Toutefois, la consultation des acteurs locaux a révélé que ces services sont souvent sous-utilisés dans certaines parties du département, en raison d'un manque de visibilité ou d'un accès limité dans les zones les plus isolées. Une

meilleure communication autour de ces services et une coordination renforcée sont nécessaires pour garantir une plus grande accessibilité.

B. Indice de Fragilité Numérique

Cet indice est un outil d'analyse et de cartographie des données qui permet d'objectiver les zones où il existe un risque de fragilité numérique. Plus le score du territoire est élevé (de 1 à 10), plus sa population est susceptible d'être en situation d'exclusion numérique. Ce score combine plusieurs indicateurs socio-économiques et territoriaux pour évaluer le risque de vulnérabilité numérique des populations. **En Ariège, l'Indice de Fragilité Numérique (IFN) est de 6.6, reflétant une fragilité numérique assez élevée**, et marquée dans certaines zones, notamment isolées, rurales et montagneuses.

Indice de fragilité numérique de l'Ariège, 2024*



*Toutes variables comprises. Source : La MedNum, 2024 ; <https://www.fragilite-numerique.fr/>

Indice de fragilité numérique en Ariège et par EPCI, 2024*

Nom de la collectivité	Indice de Fragilité Numérique
Département de l'Ariège	6.6
Communauté de communes - La Haute Ariège	7.3
Communauté de communes - Pays d'Olmes	7.3
Communauté de communes - Couserans Pyrénées	7.1
Communauté de communes - Pays de Mirepoix	7.0
Communauté de communes - Pays de Tarascon	7.0
Communauté de communes - Arize Lèze	6.6
Communauté de communes - Portes d'Ariège Pyrénées	6.3
Communauté d'agglomération - Pays Foix Varilhes	5.8

Source : La MedNum, 2024 ; <https://www.fragilite-numerique.fr/>

Ce score global étant une moyenne, on observe des disparités importantes selon le territoire. Certains territoires comme la communauté de communes de la Haute-Ariège ou du Pays d'Olmes affichent un score plus élevé de **7.3** indiquant une fragilité numérique plus importante que dans d'autres EPCI du département, notamment en raison :

- d'un **taux de pauvreté important ;**
- d'une **part élevée des personnes âgées ;**
- et d'une **forte proportion de personnes peu ou pas diplômées.**

Comparativement, l'agglomération **Foix-Varilhes** a un IFN de **5.8**, avec des indicateurs plus favorables, notamment une part plus faible de personnes peu diplômées et un taux de pauvreté inférieur. Cependant, le vieillissement de la population et l'isolement géographique persistent comme des freins à l'inclusion numérique.

Ces indicateurs montrent clairement que l'inclusion numérique doit se concentrer sur des actions ciblées pour les personnes les plus fragiles, en particulier dans les zones à plus forte fragilité.

C. Accompagnement des publics éloignés du numérique

Le département de l'Ariège s'appuie sur un réseau de Conseillers numériques et de médiateurs numériques présents dans les lieux d'inclusion. À ce jour, le territoire compte **12 Conseillers numériques actifs** et **17 aidants habilités à « Aidants Connect »**, répartis principalement dans les points France Services et les espaces associatifs. Cependant, aucune coordination claire n'a encore été mise en place pour structurer et harmoniser l'action de ces conseillers en l'absence de recrutement du Conseiller numérique coordinateur.

De plus, **61 % des usagers** des lieux d'inclusion numérique dans le département sont âgés de 60 ans ou plus, ce qui souligne la nécessité de renforcer les actions en direction des seniors. Par ailleurs, les jeunes et les demandeurs d'emploi, qui représentent respectivement **14 %** et **4.1 %** des usagers, doivent également bénéficier d'un accompagnement spécifique pour améliorer leur insertion professionnelle grâce à des compétences numériques accrues.

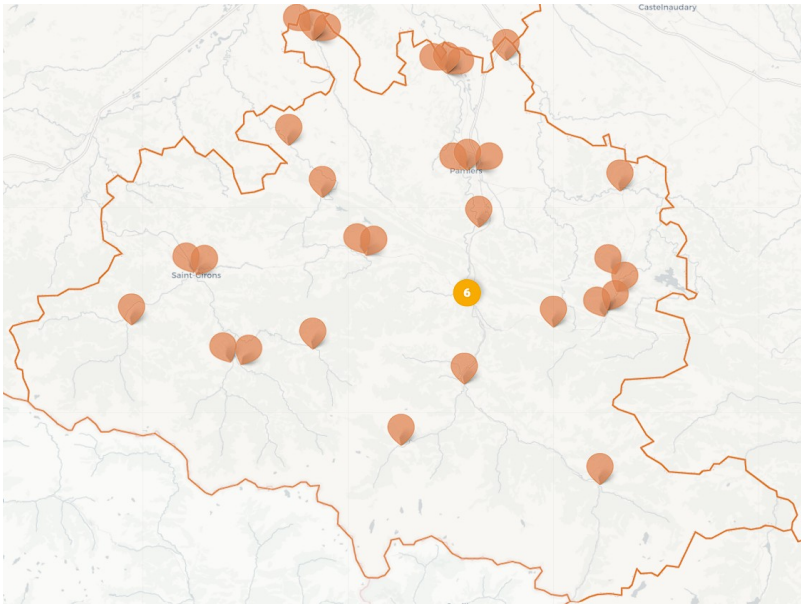
Les **42 lieux d'inclusion numérique** recensés dans la cartographie produite par RhinOcc offrent une couverture assez large du territoire, mais l'accès à ces services reste inégal selon les zones, notamment dans les zones rurales et enclavées. Il est essentiel d'améliorer la coordination entre ces différents lieux pour maximiser leur impact.

D. Besoins prioritaires identifiés

Les consultations menées dans le cadre de l'élaboration de la feuille de route ont permis d'identifier plusieurs besoins prioritaires pour l'inclusion numérique dans l'Ariège :

- **Renforcer les formations numériques** pour les publics vulnérables, en particulier les seniors et les jeunes peu qualifiés ;
- **Augmenter la visibilité et l'accessibilité** des lieux d'inclusion numérique, notamment en milieu rural ;
- **Améliorer la coordination entre les acteurs** de la médiation numérique pour offrir une réponse plus cohérente aux besoins des populations ;
- **Cibler les actions en priorité dans les zones à forte fragilité numérique**, où les indicateurs de précarité et d'exclusion numérique sont les plus élevés.

Cartographie des lieux d'inclusion numérique en Ariège, 2024



Source : RhinOcc, 2024.

3. Ambition et positionnement de l'Ariège sur l'inclusion numérique

A - Positionnement du territoire sur l'inclusion numérique

Le département de l'Ariège se positionne comme un territoire prioritaire pour l'inclusion numérique, en raison de sa population vieillissante, de sa géographie rurale et des fragilités socio-économiques observées dans certaines zones. L'objectif principal est de garantir l'accès au numérique pour les populations les plus vulnérables, avec une attention particulière portée aux publics suivants :

- **Les seniors**, particulièrement touchés par la fracture numérique et ayant un besoin accru d'accompagnement.
- **Les jeunes en insertion**, pour qui l'acquisition de compétences numériques est essentielle pour l'accès à l'emploi.
- **Les demandeurs d'emploi et personnes en situation de précarité**, dont l'inclusion numérique peut réduire les inégalités d'accès aux services publics et à l'emploi.

Par ailleurs, l'Ariège ambitionne de structurer et développer une infrastructure solide d'inclusion numérique, en s'appuyant sur ses 42 lieux d'inclusion (France Services, Aidants Connect, Conseillers numériques), tout en améliorant leur accessibilité et coordination. Le département cherche également à garantir un accès équitable aux services publics dématérialisés, notamment dans les zones rurales et enclavées.

Enfin, le numérique est vu comme un levier de cohésion sociale, avec l'objectif de multiplier les initiatives de sensibilisation et renforcer la formation des aidants numériques, pour mieux accompagner les populations fragiles.

B - Gouvernance et pilotage de la feuille de route

La mise en œuvre de la feuille de route *France Numérique Ensemble* pour l'Ariège repose sur une gouvernance partagée, structurée autour de deux comités principaux :

1. **Comité de pilotage (CoPil)** :
   - **Composition** : Présidé par la **Préfecture de l'Ariège**, ce comité regroupe les **collectivités locales** (communes, intercommunalités, Conseil départemental) et les associations des élus et maires, ainsi que **RhinOcc** (Réseau et Hub pour l'inclusion numérique en Occitanie).
   - **Rôle** : Le CoPil est chargé de définir les orientations stratégiques de la feuille de route, de valider les actions à entreprendre, et de superviser l'allocation des ressources et des financements pour la mise en œuvre des projets.

2. **Comité technique (CoTech)** :
   - **Composition** : Ce comité est composé de représentants des **lieux d'inclusion numérique** (France Services, Conseillers numériques), des **associations locales**, des **opérateurs publics et privés**, ainsi que des **collectivités territoriales**.
   - **Rôle** : Le CoTech est chargé de la mise en œuvre opérationnelle des actions validées par le CoPil. Il est structuré en **groupes thématiques** en fonction des actions à réaliser, permettant une réponse adaptée aux besoins locaux et assurant la coordination des interventions sur le terrain.

C - Spécifications des liens entre le coordinateur conseiller numérique et la gouvernance FNE (communication, mise en cohérence des actions…)

La préfecture de département est garante des concertations territoriales qui aboutissent à l'attribution de postes de conseillers numériques et de conseillers numériques coordinateurs. Elle identifie les structures pouvant accueillir un conseiller numérique coordinateur au sein de leur territoire puis examine conjointement avec l'ANCT toutes les demandes d'attribution de postes de conseiller numérique. Elle délègue ensuite au conseiller numérique coordinateur l'animation et la coordination du dispositif.
Le **recrutement du Conseiller Numérique coordinateur**, non positionné à ce stade, permettra à termes l'enrichissement des actions détaillées dans la suite de la feuille de route et par extension impacter la gouvernance globale de la feuille de route, et la coordination des conseillers numériques déployés sur le territoire.

4. Priorités d'action

La feuille de route *France Numérique Ensemble* pour le département de l'Ariège repose sur trois axes stratégiques, définis pour répondre aux défis majeurs d'inclusion numérique identifiés à travers les diagnostics territoriaux et les consultations avec les acteurs locaux. L'Ariège, avec une forte proportion de populations vulnérables, des zones rurales enclavées et une fragilité numérique significative, nécessite des actions structurantes pour garantir un accès équitable aux services numériques.

Le contexte territorial est marqué par une population vieillissante, une couverture géographique complexe en raison des zones montagneuses et rurales, et une fracture numérique touchant principalement les publics fragiles, notamment les seniors, les jeunes en insertion et les personnes en situation de précarité. Le numérique est devenu indispensable pour l'accès aux services publics dématérialisés et à l'emploi, d'où l'importance de renforcer les dispositifs d'accompagnement et d'accroître les capacités locales de médiation numérique.

L'Ariège doit aussi relever un défi organisationnel : l'offre d'inclusion numérique, bien que présente, reste morcelée et inégale en fonction des territoires. Une meilleure coordination des acteurs est nécessaire pour structurer et développer cette offre. L'objectif est d'assurer une médiation numérique homogène et efficace sur l'ensemble du département, tout en répondant aux besoins spécifiques des zones rurales les plus isolées.

AXE 1 : STRUCTURER ET DEVELOPPER L'OFFRE D'ACCOMPAGNEMENT AU NUMERIQUE

La structuration et le développement de l'offre d'accompagnement au numérique sont essentiels pour garantir l'accès à des services numériques de qualité sur tout le territoire ariégeois. Le contexte rural et la dispersion géographique des habitants compliquent l'accès aux dispositifs existants. Bien que l'Ariège dispose de **42 lieux d'inclusion numérique** (France Services, Aidants Connect, tiers-lieux) , leur visibilité et leur accessibilité restent insuffisantes, en particulier pour les publics les plus éloignés du numérique.

Le renforcement de l'offre d'accompagnement répond à plusieurs enjeux. D'une part, il s'agit de coordonner les dispositifs actuels pour les rendre plus efficaces et visibles, tout en réduisant les doublons et en optimisant les ressources. D'autre part, il est nécessaire de déployer de nouvelles initiatives dans les zones sous-desservies, notamment en milieu rural, pour garantir une couverture territoriale équitable.

Ce premier axe vise à structurer, fédérer et renforcer les actions d'inclusion numérique à travers le développement d'une offre coordonnée et adaptée aux besoins spécifiques du département.

Les actions prévues sont les suivantes :

1. **Mieux connaître les actions et les acteurs de l'inclusion numérique**

   Une cartographie et un annuaire détaillée des lieux d'inclusion numérique seront réalisés pour recenser les dispositifs et acteurs locaux. La cartographie, régulièrement mise à jour, permettra d'identifier les zones blanches, de favoriser la mutualisation des ressources et d'assurer une meilleure visibilité de l'offre disponible auprès des citoyens.

2. **Fédérer, animer et outiller les professionnels de la médiation numérique**

   Une communauté des médiateurs numériques sera créée afin de regrouper les professionnels autour d'une dynamique commune et des outils nationaux. Des rencontres régulières (ateliers, séminaires) seront organisées pour échanger les bonnes pratiques, partager des outils et renforcer la cohésion entre les acteurs.

3. **Concevoir et diffuser des offres locales d'accompagnement**

   En partenariat avec les collectivités, des offres adaptées aux spécificités locales seront élaborées et diffusées, afin de répondre aux besoins spécifiques des populations rurales et isolées. Ces offres viseront à offrir des parcours d'accompagnement numériques, notamment pour les démarches administratives en ligne, tout en étant accessibles et visibles pour le grand public.

4. **Renforcer les actions existantes**

   Certaines initiatives locales ont démontré leur efficacité mais restent fragiles. Il est prévu de consolider ces actions, en mobilisant des financements et en élargissant leur champ d'action, pour garantir une pérennité et une montée en puissance des dispositifs d'accompagnement numérique.

5. **Organiser une rencontre annuelle sur l'inclusion numérique**

   La création de l'événement **Numérique en Commun[s] Ariège** réunira annuellement les acteurs locaux de l'inclusion numérique, les collectivités et les partenaires privés. Cet événement permettra de partager des expériences, de valoriser les initiatives locales et de dynamiser la communauté des médiateurs numériques dans le département.

6. **Développer des actions d'accompagnement au numérique pour les jeunes**

   L'enjeu de cette action est de fédérer les partenaires de la jeunesse agissants en sensibilisation et sur la montée en compétences numériques pour favoriser le partage et les synergies entre acteurs et ce autour de sujets allant de l'IA, à la découverte de FabLabs, les métiers du numérique, l'accès à la culture, le numérique éducatif, la prévention cyber-harcèlement et identité en ligne, etc.

7. **Développer PIX sur le département**

   PIX, adopté en premier lieu au niveau de l'éducation nationale puis par France Travail, est un outil porté à l'échelle nationale au sein d'un GIP et dont l'utilité se situe tant au niveau du diagnostic des usages du numérique que pour la formation, avec une multitude de parcours spécifiques adressés aux publics et aux organisations. Son développement, pour favoriser sa diffusion et son adoption, est une opportunité pour la montée en compétences des publics.

AXE 2 : AMELIORER L'ACCES AUX SERVICES PUBLICS EN LIGNE

L'évolution rapide vers la dématérialisation des services publics crée un défi majeur pour les populations les plus éloignées du numérique dans l'Ariège. En effet, de nombreux habitants, particulièrement en milieu rural, n'ont pas les compétences numériques nécessaires pour accéder aux services en ligne, ou ne bénéficient pas d'un accompagnement adapté. Le deuxième axe de cette feuille de route vise donc à améliorer l'accessibilité aux services publics dématérialisés pour l'ensemble de la population, en garantissant un accompagnement personnalisé et adapté aux besoins des citoyens.

L'enjeu principal est de ne laisser personne de côté dans la transition numérique des services publics. Il est essentiel de former et d'accompagner les citoyens dans leurs démarches administratives en ligne, tout en assurant un accès physique à des points de médiation dans les zones les plus reculées. L'Ariège, avec ses territoires de montagne et ses communes isolées, doit développer des solutions innovantes, telles que les services itinérants, pour toucher les publics les plus éloignés des services publics.

Les actions prévues dans ce cadre sont les suivantes :

1. **Constituer et animer un réseau interprofessionnel de la relation usager**

   Ce réseau réunira les acteurs de la médiation numérique (France Services, agents des collectivités, Conseillers numériques) pour favoriser le partage de compétences et de pratiques dans l'accompagnement des usagers. Ce réseau sera un point de rencontre essentiel pour harmoniser les pratiques et faciliter la coopération entre les différentes structures d'accompagnement.

2. **Former les professionnels de la relation usager**

   Une formation continue sera mise en place pour les agents d'accueil et les médiateurs numériques, afin de les outiller efficacement dans l'accompagnement des citoyens dans leurs démarches en ligne. Cette formation vise à renforcer leurs compétences pour mieux répondre aux besoins des usagers et améliorer leur capacité à résoudre des situations complexes liées à la dématérialisation.

3. Développer une offre de services itinérants pour l'accompagnement aux démarches en ligne

Pour pallier les difficultés d'accès aux services numériques dans les zones rurales et de montagne, des dispositifs itinérants seront déployés. Ces services mobiles iront à la rencontre des populations isolées pour les accompagner dans leurs démarches administratives en ligne. Ces interventions permettront de toucher les habitants des territoires les plus éloignés, qui n'ont pas la possibilité de se rendre dans les lieux d'inclusion numérique fixes.

AXE 3 : ANIMER ET METTRE EN ŒUVRE LA GOUVERNANCE ET LA FEUILLE DE ROUTE

Concernant la gouvernance et la mise en œuvre de la feuille de route, il s'agit d'adapter en continu le cadre et les modalités de mise en œuvre de la feuille de route en fonction de l'amélioration de la connaissance des besoins et des moyens, du niveau d'implication des parties prenantes et des premiers résultats de l'évaluation.

Dans la durée, il s'agira ainsi d'élargir, structurer et renforcer la gouvernance (concertation et participation) pour l'adapter aux enjeux et de définir et mettre en œuvre des modalités d'évaluation de la feuille de route (indicateurs, périodicité, etc.).

En outre, la gouvernance, constituée du Comité de pilotage, du Comité technique et des groupes de travail associés, il s'agira d'animer dans une démarche participative :

- Le Comité de pilotage, réuni dans un premier temps de manière semestrielle
- Le Comité technique, réuni de manière trimestrielle
- Les groupes de travail, en mode projets, pour le déploiement des actions.

Le Comité de pilotage aura ainsi en charge de garantir ces actions :

1. Animer et adapter une gouvernance de la feuille de route

Il s'agira d'adapter la gouvernance aux évolutions de la territorialisation de la politique d'inclusion numérique, en fonction de la mobilisation des acteurs et :

- garantir ver la bonne visibilité et lisibilité des actions dans le temps ;
- renforcer la dimension contributive et adaptative de la feuille de route ;
- développer le cadre du travail participatif et de la concertation afin d'adapter la feuille de route.

2. Évaluer la mise en œuvre de la feuille de route par le suivi d'indicateurs précis, notamment les indicateurs nationaux appliqués relativement à l'échelle du département.

3. Fiches action

1. Structurer et développer l'offre d'accompagnement au numérique

1.1 Mieux connaître les actions et les acteurs de l'inclusion numérique

Axe	1. Structurer et développer l'offre d'accompagnement au numérique
Nom de l'action	1.1 Mieux connaître les actions et les acteurs de l'inclusion numérique
Objectifs	- **Identifier les dispositifs** nationaux et locaux en matière de numérique dans le département. - **Cartographier l'offre existante** d'accompagnement numérique, notamment au sein des France Services. - **Repérer les zones blanches** où l'offre en inclusion numérique est insuffisante. - **Encourager la mutualisation** des ressources et des actions entre acteurs locaux. - **Optimiser le déploiement** des initiatives numériques et renforcer les synergies entre acteurs nationaux et locaux.
Description	L'action vise à recenser les dispositifs nationaux, les initiatives locales en matière de numérique et les lieux d'inclusion numérique sur l'ensemble du département de l'Ariège. Le recensement inclura les initiatives des collectivités locales, des associations, et des partenaires privés, en vue d'établir une cartographie et des données à jour des actions numériques en cours. Cette démarche permettra de repérer les zones où l'offre est insuffisante, favoriser la mutualisation des ressources et garantir une répartition équilibrée des initiatives sur le territoire.
Pilote	Comité de pilotage
Partenaires impliqués	Préfecture de l'Ariège : appui et suivi Structure apporteuse d'ingénierie : porteur Collectivités locales et intercommunalités : impliquées dans la mise en place des actions d'inclusion numérique. Associations et entreprises locales travaillant sur l'inclusion et la médiation numérique. Structures nationales : partenaires comme PIX, la Caisse des Dépôts, et autres dispositifs publics. RhinOcc : Outil et passage d"administration de la base de données géolocalisées et appui sur dispositifs nationaux
Cibles	Structures France Services : acteurs clés pour l'accompagnement numérique de proximité. Collectivités locales : pour optimiser et coordonner leurs initiatives numériques. Associations et partenaires privés : impliqués dans la médiation numérique et les actions d'inclusion. Publics éloignés du numérique : indirectement concernés, à travers l'amélioration de l'accès aux dispositifs existants, et le diagnostic territorialisé des besoins
Indicateurs de réussite	Nbre de lieux identifiés ; Nbre d'initiatives qualifiées

1. Structurer et développer l'offre d'accompagnement au numérique

1.2 Fédérer, animer et outiller les professionnels de la médiation numérique

Axe	1. Structurer et développer l'offre d'accompagnement au numérique
Nom de l'action	1.2 Fédérer, animer et outiller les professionnels de la médiation numérique
Objectifs	- **Fédérer et animer l'ensemble de la communauté professionnelle** - **Outiller les professionnels à partir des outils nationaux** - **Définir le portage de l'action, avec le Conseiller numérique coordinateur**
Description	L'action vise à fédérer les acteurs identifiés dans le domaine de la médiation numérique, dont les Conseillers numériques, dans le but de favoriser les synergies, les mutualisations, de diffuser l'information stratégique, le partage d'expériences et d'expertise, les projets communs et de favoriser l'appropriation des outils nationaux. Pour réaliser ceci, des rencontres régulières, en ligne et en présentiel, ainsi que des outils de communication et de collaboration pour la communauté professionnelle, seront à déployer. Des temps avec les structures employeuses seront aussi organisés.
Pilote	Comité de pilotage
Partenaires impliqués	Préfecture : Pilotage en appui en mobilisation, logistique d'accueil ponctuelle Médiateurs numériques, dont Conseillers numériques : bénéficiaires directs Structures employeuses de médiateurs numériques dont Conseillers numériques : bénéficiaires indirects. RhinOcc : outil collaboratif et appui métier "animation"
Cibles	Médiateurs numériques, dont Conseillers numériques Structures employeuses de professionnels de la médiation numérique
Indicateurs de réussite	Nbre de professionnels mobilisés ; Nbre de rencontres des professionnels ; Nbre de projets communs déployés ; Nbre d'outils communs déployés.

1. Structurer et développer l'offre d'accompagnement au numérique

1.3 Concevoir et diffuser des offres locales d'accompagnement au numérique

Axe	1. Structurer et développer l'offre d'accompagnement au numérique
Nom de l'action	1.3 Concevoir et diffuser des offres locales d'accompagnement au numérique
Objectifs	- Après le recensement des lieux d'inclusion numérique et de la mobilisation des acteurs sur le territoire, avec l'appui des collectivités, **concevoir un modèle d'offre personnalisable et les diffuser à partir d'une stratégie de communication**. - La stratégie de communication visera à **produire des matériaux de communication clé en main" et adaptables à propos de l'offre locale** : format papier, puis numérique avec comme relais les aidants numériques et les élus.
Description	À l'échelle locale, les collectivités seront accompagnées afin de structurer leur offre, et ce via l'animation et l'outillage des parties prenantes, à partir de méthodes partagées à l'échelle départementale pour une offre "clé en main" par collectivité. L'enjeu est de fournir aux "aidants numériques" et élus locaux des outils à propos de l'offre sur leur territoire, et ce afin d'informer et d'orienter les publics.
Pilote	Comité de pilotage
Partenaires impliqués	Groupe projet : portage et réalisation (à constituer) Conseiller numérique coordinateur (associé et au déploiement à termes) RhinOcc : ingénierie et méthode, appui à l'amorçage Préfecture : pilotage, appui en communication pour mobilisation des collectivités Associations des maires : appui en communication Collectivités (contributrices et bénéficiaires) Aidants numériques (bénéficiaires)
Cibles	Élus Collectivités "Aidants numériques" Médiateurs numériques
Indicateurs de réussite	Nbre d'offre locales constituées ; Nbre d'actions de diffusion

1. Structurer et développer l'offre d'accompagnement au numérique

1.4 Renforcement des actions identifiées

Axe	1. Structurer et développer l'offre d'accompagnement au numérique
Nom de l'action	1.4 Renforcement des actions identifiées
Objectifs	- Accroître les ressources (financières, matérielles) pour renforcer les actions jugées prioritaires ; - Accompagner les bénéficiaires potentiels pour améliorer leurs compétences en captation des opportunités financières ; - Faciliter les partenariats pour les réponses, et les synergies entre les structures locales pour une approche plus intégrée de l'inclusion numérique ; - Pérenniser et développer des actions.
Description	Suite au recensement des initiatives existantes, cette action vise à renforcer et amplifier les initiatives jugées pertinentes et efficaces pour l'inclusion numérique en Ariège via la recherche de financements pérennes. Il s'agira également de communiquer aux acteurs les opportunités de financements de type fonds européens et appels à projets.
Pilote	Comité de pilotage
Partenaires impliqués	Conseiller numérique coordinateur (information et identification) Préfecture de l'Ariège : appui à l'identification des opportunités de financement par l'État Collectivités : portage de financements européens Département et Région : gestionnaires de fonds européens Initiatives locales : bénéficiaires à enjeu identifiés (collectivités, associations, entreprises). Médiateurs numériques : implication dans le déploiement d'actions financées Partenaires privés et publics apportant des financements ou des ressources matérielles. RhinOcc : veille et communication à propos des opportunités financières
Cibles	Porteurs d'initiatives identifiées comme pertinentes à l'issue du recensement. Médiateurs numériques, Conseillers Numérique et intervenants des dispositifs locaux. Publics éloignés du numérique dans les zones rurales ou mal desservies. Collectivités locales et associations porteuses des initiatives numériques.
Indicateurs de réussite	Nbre de projets qualifiés ; Nbre de projets soutenus ; Nbre de projets disséminés et valorisés.

1. Structurer et développer l'offre d'accompagnement au numérique

1.5 Organisation de "Numérique en Commun[s] Ariège"

Axe	1. Structurer et développer l'offre d'accompagnement au numérique
Nom de l'action	1.5 Organisation de "Numérique en Commun[s] Ariège"
Objectifs	- Sensibilisation des acteurs locaux aux enjeux et opportunités liés au numérique inclusif. - Partage de bonnes pratiques, outils, et retours d'expérience à travers des ateliers participatifs. - Mise en réseau et développement de partenariats pour impulser des projets numériques communs au niveau départemental. - Amélioration de l'accessibilité des services publics numériques pour les publics fragiles. - Diffusion de solutions concrètes et innovantes pour accompagner les territoires ruraux dans la transition numérique.
Description	L'organisation d'une édition locale de l'événement Numérique en Commun[s] Ariège, labellisé par l'ANCT, dans le cadre des initiatives nationales pour promouvoir le numérique inclusif permettra de rassembler les acteurs locaux (collectivités, associations, entreprises, citoyens) pour créer un espace de dialogue et d'échanges autour des pratiques et des outils numériques à déployer en Ariège. La structuration de l'événement autour de conférences, ateliers pratiques, et démonstrations centrées sur l'accès aux services publics, la médiation numérique, et les nouvelles technologies permettra d'aborder des thématiques clés : inclusion des publics éloignés du numérique, accès aux services publics en ligne, renforcement des compétences numériques, accès aux services publics numériques, usages et déploiement des outils numériques en milieu rural.
Pilote	Comité de pilotage
Partenaires impliqués	RhinOcc : appui ingénierie de projet Conseiller numérique coordinateur ANCT : labellisation et financement de l'événement Entreprises (mutuelles, banques,...) et entreprises du numérique ; Collectivités territoriales ; Associations locales d'inclusion numérique ; Banque des Territoires et autres structures nationales de soutien à l'inclusion numérique ; France Travail, Mission Locale et autres partenaires de l'emploi.
Cibles	Professionnels de l'inclusion numérique : médiateurs numériques, agents des services publics, éducateurs spécialisés. Collectivités locales et territoriales : élus, services techniques des communes, intercommunalités. Structures des services publics Entreprises locales : PME, start-ups travaillant sur le numérique. Associations et acteurs de l'économie sociale et solidaire impliqués dans la médiation numérique. Option : personnes éloignées du numérique (personnes âgées, populations en zone rurale, jeunes en difficulté, demandeurs d'emploi.)
Indicateurs de réussite	Organisation de la rencontre en 2025 ; Nbre de participants ; Nbre de thématiques abordées.

1. Structurer et développer l'offre d'accompagnement au numérique

1.6 Développer des actions d'accompagnement au numérique pour les jeunes

Axe	1. Structurer et développer l'offre d'accompagnement au numérique
Nom de l'action	1.6 Développer des actions d'accompagnement au numérique pour les jeunes
Objectifs	- Sensibiliser les jeunes aux enjeux et applications du numérique. - Encourager la réflexion autour des impacts du numérique dans divers secteurs. - Promouvoir les carrières dans le domaine du numérique. - Renforcer l'attractivité du territoire pour les jeunes
Description	L'initiative vise à soutenir et stimuler le déploiement d'actions destinées à la jeunesse dans une approche constructive et positive vis-à-vis du numérique : organisation de Cafés IA dans le département, découverte des FabLabs, découverte des métiers du numérique, accès à la culture, numérique éducatif, prévention cyber-harcèlement et identité en ligne, etc. L'enjeu est de rapprocher les structures partenaires de la jeunesse au sein d'un groupe de travail afin de favoriser les synergies (ressources, outils,) et les actions communes de manière coordonnées et suivies avec les Conseillers numériques volontaires, et auprès des jeunes et selon les contextes : établissements scolaires, insertion, accès à la culture, etc.
Pilote	Comité de pilotage
Partenaires impliqués	Groupe projet "jeunesse" : portage Conseiller numérique coordinateur : en charge du suivi global de l'action (à termes ou au lancement) Lab Place Léo de Foix et autres structures de l'éducation populaire Conseillers numériques : déploiement d'actions effectives DSDEN et Réseau Canopé : appui sur les matériaux et l'organisation d'actions (option : formation des Conseillers numériques) Bibliothèques Autres "structures jeunesse" (Missions locales, MJC) GRETA Conseil National du Numérique (animateur national des Cafés IA).
Cibles	Jeunes des collèges et lycées du département. Jeunes en insertion Établissements scolaires Partenaires de la jeunesse (MJC, etc.)
Indicateurs de réussite	Constitution d'un groupe projet dédié ; Nbre d'actions communes déployées ; Nbre de jeunes bénéficiaires ; Nbre de thématiques déployées.

1. Structurer et développer l'offre d'accompagnement au numérique

1.7 Développer PIX sur le département

Axe	1. Structurer et développer l'offre d'accompagnement au numérique
Nom de l'action	1.7 Développer PIX sur le département
Objectifs	- Diffuser PIX - Augmenter le niveau de maîtrise du numérique des habitants - Développer des offres avec des opérateurs locaux
Description	L'action vise à mieux faire connaître PIX et soutenir sa diffusion auprès des différents publics, mais aussi à développer des offres de formation avec des opérateurs du territoire (formateurs et certificateurs). Il s'agira ainsi de contribuer au développement des compétences numériques utiles à différentes situations du public : en recherche d'emploi, en parcours scolaire, etc.
Pilote	Comité de pilotage
Partenaires impliqués	RhinOcc en portage : impulsion en ingénierie, puis Conseiller numérique coordinateur en relais PIX Préfecture en suivi Établissements scolaires GRETA (centre certificateur) Conseillers numériques Partenaires de l'emploi (France Travail, Missions locales, etc.) Partenaires de la jeunesse Entreprise HBF
Cibles	Tout public, dont jeunes, demandeurs d'emploi, etc. Professionnels / formateurs Médiateurs numériques en prestation
Indicateurs de réussite	Nbre de nouveaux opérateurs de formation PIX ; Nbre de certifications PIX ; Nbre d'organisations utilisant PIX

2. Améliorer l'accès aux services publics en ligne

2.1 Constituer, animer et outiller un réseau interprofessionnel de la relation usager

Axe	2. Améliorer l'accès aux services publics en ligne
Nom de l'action	2.1 Constituer, animer et outiller un réseau interprofessionnel de la relation usager
Objectifs	- Mieux faire connaître les dispositifs entre les structures - Améliorer l'orientation des usagers - Améliorer l'interconnaissance des prifessionnels de la relation usager à l'échelle locale
Description	L'action vise à constituer et à animer un réseau des professionnels des services publics à l'échelle départementale. Une bonne interconnaissance au niveau départemental permettra aux professionnels de mieux connaître les missions et les dispositifs des autres structures : l'impact attendu est de pouvoir, pour les professionnels de la relation usager, mieux orienter les publics. Cette animation se faire une fois par an avec une rencontre en présentiel, et des Webinaires au cours de l'année à planifier. La démarche prévoit aussi l'outillage, a minima un annuaire des professionnels du territoire à jour, des ressources à propos des dispositifs et de l'actualité.
Pilote	Comité de pilotage
Partenaires impliqués	Préfecture France Services et Coordination Collectivités dont CCAS Associations d'appui aux démarches en ligne Partenaires institutionnels : CPAM, CAF, DGFIP, CDAD09, France Travail, Tribunal judiciaire, etc. Conseiller numérique coordinateur pour faire le lien avec l'écosystème de l'accompagnement au numérique
Cibles	Professionnels "Aidants numériques", soit les agents à la relation usager des différentes structures France Services
Indicateurs de réussite	Nbre de dispositifs présentés ; Nbre de réunions professionnelles organisées

2. Améliorer l'accès aux services publics en ligne

2.2 Former et acculturer les professionnels de la relation usager / "aidants numériques"

Axe	2. Améliorer l'accès aux services publics en ligne
Nom de l'action	2.2 Former et acculturer les professionnels de la relation usager / "aidants numériques"
Objectifs	- Former a minima 60 agents communaux ou autre professionnel de l'accueil en 2025 - Former pour sensibiliser aux enjeux de l'inclusion numérique et outiller les professionnels - Diffuser Aidants Connect
Description	L'action vise à former et acculturer les professionnels de l'accueil et de la relation usager en vue de monter en compétences sur le numérique et appuyer le bénéficiaire. Les bénéficiaires de ces actions peuvent être par exemple des agents communaux et autres en lien avec la relation aux administrés. Les sujets pressentis pour la formation sont : sensibilisation, méthodes et outils de base pour l'accueil de publics éloignés du numérique ou Aidants Connect, l'outil de mandat numérique permettant de faire les démarches à la place de l'usager sur les services compatibles avec France Connect. Les formations pourront démarrer avec l'amorçage du crédit dédié et être réalisées en 2025 pour une soixantaine d'agents. Le porteur devra recenser les besoins du territoire et contractualiser avec les organismes de formation.
Pilote	Une collectivité intéressée (en cours de confirmation)
Partenaires impliqués	Structure récipiendaire de l'enveloppe de formation : porteur et gestionnaire Préfecture en relais Associations des maires en relais ANCT : diagnostic et ressources parcours de formation Organisme de formation (prestataire)
Cibles	Agents d'accueil et relation usager
Indicateurs de réussite	Nbre d'agents formés ; Nbre d'agents formés à Aidants Connect

3. Animer et mettre en œuvre la gouvernance et la feuille de route

3.1 Animer et adapter une gouvernance pour la feuille de route

Axe	3. Adapter le cadre et les modalités de mise en œuvre de la feuille de route
Nom de l'action	**3.1 Animer et adapter une gouvernance de la feuille de route**
Objectifs	1. Définir et établir une gouvernance adaptée avec les collectivités territoriales et l'État 2. Garantir un pilotage de qualité pour conserver la bonne visibilité et lisibilité des actions dans le temps 3. Renforcer la dimension contributive et adaptative de la feuille de route
Description	L'action consiste à définir et établir une gouvernance permettant d'obtenir une bonne lisibilité et visibilité du déploiement des actions dans le temps. Elle pourra évoluer pour associer d'autres acteurs de type collectivités territoriales au pilotage. Concernant l'animation, un Comité de pilotage semestriel, un Comité technique trimestriel et des groupes de travail positionnés sur le déploiement d'actions seront organisés et animés. L'animation prévoit des actions d'information et d'incitation aux acteurs à s'associer aux actions de la feuille de route. Le Comité de pilotage répondra aux sollicitations des acteurs souhaitant se mobiliser et agir, et viendra aussi et au besoin en appui en proposant des formats de mobilisation (groupes de travail autour d'actions ou de projets spécifiques, etc.).
Pilote	Comité de pilotage
Partenaires impliqués	Préfecture (en présidence) Associations des maires Collectivités territoriales Opérateurs publics et privés de l'inclusion numérique RhinOcc
Cibles	Préfecture en relais Associations des maires Collectivités territoriales Opérateurs publics et privés de l'inclusion numérique RhinOcc
Indicateurs de réussite	Nbre de réunions de comités organisées Nbre de communications Nbre d'acteurs mobilisés Compte rendu annuel des actions déployées validé en Comité de pilotage

3. Animer et mettre en œuvre la gouvernance et la feuille de route

3.2 Évaluer la mise en œuvre de la feuille de route par le suivi d'indicateurs

Axe	3. Animer et mettre en œuvre la gouvernance et la feuille de route
Nom de l'action	**3.2 Évaluer la mise en œuvre de la feuille de route par le suivi d'indicateurs**
Objectifs	1. Définition et suivi d'indicateurs précis affinés dans le cadre de la mise en œuvre de la feuille de route 2. Conception et usage d'un outil commun adapté pour le suivi des indicateurs
Description	Les indicateurs globaux proposés au suivi sont initialement ceux de France Numérique Ensemble relatifs au poids démographique du territoire. Ils seront complétés et affinés dans le cadre de la mise en œuvre de la feuille de route. Un bilan annuel sera réalisé sur la base des contributions des parties prenantes, validé en COPIL puis diffusé.
Pilote	Comité de pilotage
Partenaires impliqués	Collectivités, associations, opérateurs.
Cibles	Ensemble des parties prenantes
Indicateurs de réussite	Nbre d'indicateurs complétés et suivis

4. Les contributeurs de la feuille de route

Le Comité de pilotage :

- Préfecture et sous-préfectures ;
- Communauté de Communes Arize-Lèze ;
- Communauté de Communes du pays de Mirepoix ;
- Communauté de Communes Couserans-Pyrénées ;
- Communauté de Communes du Pays d'Olmes ;
- Communauté de Communes de la Haute-Ariège ;
- Communauté de Communes du Pays de Tarascon ;
- Association des maires ruraux (AMR09) ;
- Association des maires d'Ariège ;
- Conseil départemental de l'Ariège.
- RhinOcc, association La Mêlée ;

Les autres contributeurs aux ateliers :

- MSA ;
- CPAM ;
- CAF ;
- MAIF ;
- La Poste ;
- France Travail ;
- Réseau Canopé ;
- Banque des territoires ;
- Banque des Territoires ;
- Orange ;
- InfoGreen Factory ;
- Lab Place ;
- Seniors Connexion ;
- Le Léo de Foix.