Feuille de route d'inclusion numérique de la Meuse, **2024 – 2027**

Piloté par :

Le Conseil Départemental
Pôle transformation de l'action publique et ressources, Mission Innovation, évaluation et citoyenneté (MIEC)

La Préfecture du Département de la Meuse
Bureau de l'interministérialité

Avec le soutien de :

L'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires

Les cabinets d'études *Public Impact Management* et *Amnyos*

1. Introduction 3

1.1. Contexte national 4

1.2. Contexte de la Meuse 6

1.2.1. Opportunité et gouvernance 6

1.2.2. Méthodologie d'intervention 6

2. Diagnostic d'inclusion numérique 7

2.1. Définitions 7

2.2. Etude des besoins d'inclusion numérique avec l'indice de fragilité numérique (actualisation 2024) 9

2.3. Analyse qualitative réalisée en 2022 13

2.4. Etude de l'offre d'inclusion numérique 16

2.4.1. L'offre de services du Conseil Départemental 16

2.4.2. L'offre de services des autres acteurs du territoire 17

3. Feuille de route d'inclusion numérique pour le territoire Meusien 19

3.1. Enjeux prioritaires et propositions d'axes stratégiques 19

3.2. Promouvoir l'offre du territoire 20

3.2.1. Construire, actualiser et partager une carte dynamique des lieux de médiation numérique du territoire 20

3.2.2. Organiser un évènement récurrent qui fédère l'écosystème de l'inclusion numérique 21

3.2.3. Participer à l'animation du hub est et promouvoir ses actions 22

3.3. Animer le réseau des acteurs de l'inclusion numérique 23

3.3.1. Faciliter la prise en charge des usagers par les réseaux des accueillants 23

3.4. Animer un réseau des aidants du numériques 26

3.4.1. Animer un réseau des Conseillers Numérique actifs sur le Département 26

3.4.2. Animer un réseau des professionnels de l'inclusion numérique à l'échelle départementale et locale 27

3.5. Accompagner les acteurs de l'inclusion Numérique pour développer l'offre sur le territoire 28

3.5.1. Certifier de nouveaux professionnels à Aidant Connect 28

3.5.2. Accompagner les collectivités dans leurs projets de développement d'offre d'inclusion numérique (notamment en formation et découverte) (la collectivité en maître d'ouvrage) 29

3.5.3. Mailler le territoire d'offre d'inclusion avec des sites départementaux (le Conseil Départemental en maître d'ouvrage) 30

3.5.4. Engager une réflexion sur la création d'une filière de recyclage de matériel informatique vieillissant du parc public (ordinateurs, écrans, téléphones) pour leur donner une seconde vie à prix solidaire 31

3.5.5. Organiser une journée découverte du numérique dans les 22 collèges du Département (en lien avec l'acte 3 2024 – 2027 du *Plan Numérique Educatif* du Conseil Départemental) 32

3.5.6. Évaluer et accompagner les agents du Département dans le développement de leurs compétences en bureautique et dans leur maîtrise de l'environnement numérique. 33

Annexes 34

3.6. Synthèse de la feuille de route 34

3.7. Illustration de la feuille de route 35

3.7. Résultats du questionnaire 36

1. Introduction

Cinq ans après le lancement de la première *Stratégie nationale pour un numérique inclusif* (2017-2022) et à l'issue d'une vaste concertation partenariale menée dans le cadre du Conseil National de la Refondation numérique, l'État, les collectivités territoriales et les acteurs de la société civile ont souhaité réaffirmer leur engagement en faveur de l'inclusion numérique du plus grand nombre au travers d'une feuille de route partagée. Baptisée ***France Numérique Ensemble (FNE)***, ce document porte une ambition commune renouvelée et des objectifs partagés.
Il prévoit dans son axe 1 de « ***territorialiser la politique d'inclusion numérique et accompagner les acteurs locaux par la mobilisation d'un fonds d'ingénierie dédié*** ».

Dans ce cadre, le Département et la Préfecture de la Meuse se dotent d'une feuille de route d'inclusion numérique meusienne. **Il s'agira de repartir des travaux déjà réalisés.** En effet, le Conseil départemental a travaillé en 2021-2022 à un diagnostic et des recommandations en matière d'inclusion numérique. À l'issue de l'étude des besoins du territoire, trois axes stratégiques, composés de 12 préconisations / actions, ont été définis. La feuille de route 2024 reprend en partie certaine de ces actions.

Aujourd'hui, le Département souhaite **poursuivre** la dynamique. Les objectifs de cette feuille sont :

1. D'**actualiser le positionnement** et les actions du **Conseil Départemental** sur cette politique publique.
2. D'identifier une **gouvernance locale** en la matière à partir du travail de diagnostic, identifier les points de développement de l'inclusion numérique sur ses territoires, en articulation avec les actions déjà conduites et les objectifs exprimés par les acteurs.

1.1. Contexte national

Les termes d'inclusion numérique ou d'e-inclusion sont apparus il y seulement quelques années dans le débat public et pourtant la **fracture numérique** a été au cœur d'un certain nombre de politiques publiques, et ce depuis l'arrivée d'internet pour le grand public au début des années 2000. Les premières politiques publiques en la matière apparaissent au début des années 2000. En 2000, le gouvernement de l'époque lance la *Mission interministérielle à l'accès public à l'Internet, à l'Informatique et au Multimédia* (MAPI). Cette mission est notamment à l'origine des *Espaces Publics Numériques* (EPN) et le développement de points d'accès à internet à travers le pays. D'autres dispositifs nationaux suivront (Net Public, PointCyb, etc.). En parallèle, les collectivités territoriales développent une offre foisonnante et disparate d'accès et de médiation au numérique.
Toutefois, **plusieurs rapports[1] évaluent en demi-teinte l'action de ces lieux d'inclusion**. Le rapport du Sénat "*L'illectronisme ne disparaîtra pas d'un coup de tablette magique* !" de 2020 résume les causes : *« L'atomisation des initiatives, l'absence de coordination entre les différents acteurs de la médiation numérique, et surtout, l'absence de qualification de l'offre. De qualités trop inégales, les formations proposées peinent à attirer et ne permettent pas d'atteindre les populations exclues du numérique, qui demeurent peu identifiables ».*

En parallèle, **la numérisation des services publics devient dématérialisation**. Elle n'est plus simplement un canal de communication supplémentaire comme elle l'a pu être au début des années 2000 (le mail s'ajoutant au téléphone, et à l'accueil physique). Elle se porte sur l'ensemble de la relation administrative. Par exemple, certaines administrations proposent un accueil physique seulement après une prise de rendez-vous sur leur site internet. Aux conditions strictement réglementaires (conditions d'éligibilité, pièces justificatives, procédures CERFA, etc.) se sont aujourd'hui ajoutées des conditionnalités extérieures au droit lui-même : la compétence à utiliser les outils numériques[2]. Devenant un prérequis, le numérique devient alors « *exclusif* ». Les individus éloignés du numérique ne sont plus simplement en « *retrait* » de celui-ci (par manque d'intérêt, par manque de volonté, par manque de confiance…) mais en sont « exclus ».
La ***Stratégie nationale pour un numérique inclusif*** (SNNI)[3] menée de 2017 à 2022, a formalisé le plan d'action national de lutte contre l'exclusion numérique. La structuration de la politique est pilotée par l'ANCT. L'ambition des pouvoirs publics en la matière prend un tournant en 2020 dans le cadre du *Plan France Relance*. L'Etat provisionne alors 250 millions d'euros en faveur de cette politique publique. Deux axes structurent les actions :

[1] Rapport de HYPRA Jeune Entreprise innovante (JEI) agréée par le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, agréée solidaire d'utilité sociale (ESUS), fondée en 2015 et spécialisée dans l'inclusion, l'accessibilité, et l'alphabétisation numérique. Elle compte un Conseil Scientifique comportant parmi les meilleurs experts français de l'e-inclusion.
Citoyens d'une société numérique : accès, littératie, médiations, pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion, Conseil national du numérique, octobre 2013
[2] *Mazet, P. 2019. *Les conditionnalités implicites de l'accès aux droits à l'ère numérique*. In Sorin, F, Mazet, P, Plantard, P & Vallauris B. Accès aux droits sociaux et lutte contre le non-recours dans un contexte de dématérialisation.
[3] Rapport Numérique inclusif, mission numérique 2018

1. Des actions pour les usagers : pour offrir à toutes et tous les clés d'appropriation du numérique, avec par exemple :
    - Le recrutement et la formation de 4000 conseillers numériques France Services ;
    - Mieux équiper et structurer les acteurs (formation des Hub d'Inclusion numérique à l'échelle régionale) ;
2. Des actions pour les collectivités : pour les accompagner dans leurs stratégies territoriales d'inclusion numérique :
    - En favorisant les interactions entre acteurs de terrain et décideurs (notamment via le Pass numérique) ;
    - En cofinançant de nouveaux projets (tiers-lieu par exemple via le programme nouveau lieux nouveaux liens) ;
    - En réunissant les acteurs du territoire lors d'un NEC local (Numérique En Commun).

Cinq ans après le lancement de cette première stratégie nationale pour un numérique inclusif (SNNI) et à l'issue d'une vaste concertation partenariale, la feuille de route nationale ***France Numérique Ensemble*** ambitionne de structurer les politiques publiques d'inclusion numérique et de clarifier les gouvernances. Elle est structurée autour de 4 axes et 16 engagements :

1. **Axe 1 : Territorialiser la politique d'inclusion numérique et accompagner les acteurs locaux par la mobilisation d'un fonds d'ingénierie dédié.**
2. 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.
3. 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.
4. 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, 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.

1.2. Contexte de la Meuse

1.2.1. Opportunité et gouvernance

Sur le territoire de la Meuse, la stratégie nationale France Numérique Ensemble est déclinée à l'échelle départementale via un comité de pilotage porté par **le Conseil Départemental** et **la Préfecture de la Meuse**.

L'association Famille rurale porte le conseiller numérique coordinateur pour le territoire du département. Elle anime également un réseau des France Services du Département. Elle assure aussi la gestion des formations et certifications au dispositif *Aidant connect*.

1.2.2. Méthodologie d'intervention

La feuille de route 2025 repart des travaux réalisés entre 2021 et 2022.

- Le diagnostic a été complété :
  - Par un entretien avec chaque direction métier au sein du Conseil Départemental afin de recueillir leurs actions en place.
  - Une mise à jour de l'analyse de l'indice de fragilité numérique à l'échelle du Département.
  - 55 répondants à un questionnaire dématérialisé diffusé auprès des partenaires recueillant les besoins, les actions déjà menées et leurs idées.
    - 20 collectivités territoriales et leurs services (bibliothèque, CCAS, etc.)
    - 35 autres acteurs (associations, CSC, sécurité sociale, etc.)

    L'annexe *Résultats du questionnaire* détaille les répondants et les résultats.
- Le plan d'action a été mise à jour en équipe projet en fonction des actions à l'œuvre, celles plus d'actualités et celles démontrant toujours un intérêt.

La feuille de route présentée ici se veut un cadre stratégique définissant les priorités. L'animation d'un réseau des acteurs de l'inclusion numérique permettra une mise à jour des actions proposées pendant toute la durée de sa mise en œuvre.

2. Diagnostic d'inclusion numérique

2.1. Définitions

L'inclusion numérique, e-inclusion ou l'accès au numérique sont plusieurs appellations pour un même concept. L'enjeu reste le même : parvenir à rendre autonomes les individus sur toutes les déclinaisons du numérique existantes aujourd'hui, lutter contre l'illectronisme, la fracture numérique ou encore l'éloignement au numérique.
EuroStat propose une définition de **l'illectronisme**. Celle-ci est reprise par l'INSEE dans ses études. L'illectronisme est mesuré à partir de quatre domaines de compétences :

- La recherche d'information,
- La communication,
- La résolution de problèmes,
- Et l'usage de logiciels.

Les compétences dans ces quatre domaines sont définies à partir des usages **déclarés**, et non de la capacité à réaliser les usages. Il en est déduit un indicateur global de capacité numérique, qui se décline en 4 niveaux de maîtrise des outils numériques :

- **Niveau 1 : L'illectronisme** pour ceux qui n'ont aucune capacité numérique : ils ne se sont pas servis d'internet au cours des 12 derniers mois ou ne possèdent pas les compétences numériques de base
- **Niveau 2 : La maîtrise faible** : au moins une incapacité dans un domaine
- **Niveau 3 : La maîtrise** : pas d'incapacité
- **Niveau 4 : La maîtrise élevée** : usagers dont les compétences sont développées dans chaque domaine

La distinction de cinq typologies de besoins auxquels tente de répondre une politique d'inclusion numérique facilite l'analyse de celle-ci.

Public concerné par les besoins	Typologie des besoins
Les usagers	1. **Besoin d'accompagnement aux démarches administratives** *(France Services, CCAS, CAF, CPAM, France Travail…)*
	2. **Besoin de formation aux usages de base du numérique** (prendre en main un ordinateur, utiliser le numérique au quotidien…)
	3. **Besoin de découvrir et de se perfectionner avec le numérique** (approfondir sa culture numérique, créer avec le numérique, soutenir la parentalité…) ➔ *Sensibiliser aux risques du numérique (exemple : un atelier de sensibilisation des conséquences de l'usage des écrans par les enfants en bas âge)* ➔ *Découvrir / se perfectionner avec le numérique (exemple : un atelier découverte des opportunités professionnelles dans le secteur auprès des Collégiens ; concours d'eSport entre EPHAD).* ➔ *Créer avec le numérique (exemple : Fab Lab, atelier d'apprentissage d'un logiciel de modélisation 3D)*
	4. **Besoin d'accès au matériel et à une connexion** ➔ *Mettre à disposition du matériel et d'une connexion internet (bibliothèque, CCAS…)* ➔ *Dons, prêt, vente à tarif solidaire du matériel et de la connexion (notamment d'ordinateur)*
Les professionnels de l'inclusion numérique (ou acteurs de l'inclusion numérique) : collectivités territoriales, CSC, associations, les branches de sécurité sociale, entreprises, etc.	5. **Besoin du réseau des accueillants et des partenaires** ➔ *Animer une gouvernance de la politique, à l'échelon Départemental et/ou local* ➔ *Partager de ressources, des bonnes pratiques* ➔ *Former les acteurs / accueillants sur le sujet*

2.2. Etude des besoins d'inclusion numérique avec l'indice de fragilité numérique (actualisation 2024)

L'indice de fragilité numérique est un outil permettant de géolocaliser les zones où il existe **un risque accru de fragilité numérique** en France métropolitaine et ultramarine. Il est un outil de détection des territoires où une partie significative de la population risque d'être en situation d'exclusion numérique. Il est désormais déployé sur le site suivant.

Il a été développé par la MedNum[4] dans le cadre d'un projet en région Occitanie en 2019. Il repose sur de nombreuses études quantitatives et qualitatives de l'ANSA (*Agence Nouvelle des Solidarités Actives*) étudiant les causes de l'exclusion numérique. Ils regroupent une série d'indicateurs statistiques (taux de chômage, taux de pauvreté…).

Un « *score de fragilité* » pour chaque commune en France est calculé. **Il compile les données statistiques de plusieurs indicateurs sociodémographiques considérés comme facteur de l'éloignement au numérique**[5]. Ainsi, les indicateurs suivants sont considérés comme source d'éloignement du numérique :

- Le taux de non-couverture Très Haut Débit (source de l'ARCEP, régulièrement mise à jour)
- Taux de non-couverture 4G
- Taux de pauvreté
- Part des 65 ans et plus
- Part un peu ou pas diplômée

Par exemple, un individu aux sous le seuil de pauvreté, peu diplômée et ayant plus de 65 ans, est susceptible d'être en situation de fragilité numérique (ce qui ne veut pas dire qu'il l'est nécessairement).

En outre, il est possible de rajouter des indicateurs en lien avec le contexte du territoire et pouvant aussi contribuer à un éloignement du numérique : distance aux services publics, part des ménages monoparentaux, etc.

Pour en savoir plus sur la construction de l'indice, rendez-vous sur : https://infos.fragilite-numerique.fr/ressources-cgu

Les résultats sont ensuite projetés sur une carte. Celle-ci permet de visualiser rapidement les zones de risques et de comprendre leur nature. Le code de couleur suivant est utilisé :

[4] Société Coopérative d'Intérêt Collectif

[5] *La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique*, Marianne Bléhaut, Jérôme Clerget, Matthieu Serreau, Pascal Plantard, Crédoc N°Sou2023-4880, avril 2023 https://www.credoc.fr/publications/la-societe-numerique-francaise-definir-et-mesurer-leloignement-numerique

- Plus la couleur tend vers le **bleu** : **moins il est probable** que les personnes rencontrent des difficultés pour se servir d'internet, de leur ordinateur…
- Plus il tend vers le **rouge** : plus il est probable que les personnes soient en situation d'exclusion (du fait d'un ou plusieurs indicateurs : plus le taux de chômage est élevé, plus la population a besoin d'un accompagnement à l'insertion, plus il y a de risque qu'il existe des fragilités numériques).

En somme, l'indice de fragilité numérique (de 0 pour les territoires les moins à risque à 10 pour les plus à risque) **compare les territoires entre eux** afin que les acteurs engagés puissent prioriser le déploiement des actions en matière de médiation numérique.

Dans l'étude de 2022, une analyse de l'indice de fragilité numérique à l'échelle départementale et intercommunale avait été réalisée. Depuis, cet indice a été mis à jour, intégrant de nouveaux indicateurs et en en excluant certains. Il n'est donc pas possible d'établir une comparaison directe avec les données de 2022. Néanmoins, les conclusions qui en résultaient demeurent pertinentes.
Nous vous proposons ci-dessous **une analyse succincte de la version 2024 de l'indice de fragilité, d'abord à l'échelle départementale, puis à l'échelle intercommunale**.

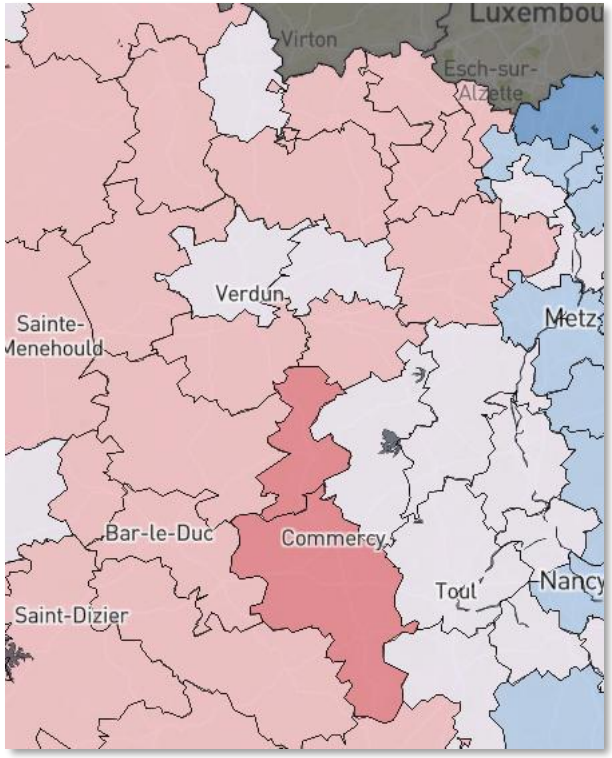
Comparaison d'indices de fragilité numérique de départements limitrophes ou similaires à la Meuse en nombre d'habitants

	Nom du territoire	Meuse	Ardennes	Aube	Haute-Marne	Creuse	Gers
Informations sur le territoire	Code Insee	55	08	10	52	23	32
	Nombre d'habitants	185 281	271 768	309 936	174 006	117 474	191 217
	Densité du territoire	29	51	51	27	21	30
	Présence de ZRR	Non	Non	Non	Non	Non	Non
	Nombre de QPV	3	8	12	4	1	1
	Part des habitants en QPV (en %)	2	4	4	5	2	1
Indice de fragilité numérique	Taux de non-couverture Très Haut Débit	5,6	5,0	5,1	5,7	6,4	6,3
	Taux de non-couverture 4G	7,7	6,7	5,9	7,4	7,2	6,6
	Part des 65 ans et plus	6,2	5,8	5,8	6,9	8,6	7,8
	Part des pas ou peu diplômés	7,3	7,5	6,9	7,9	7,6	5,6
	Taux de pauvreté	6,3	7,5	6,3	5,2	8,3	5,1
	Total	6,6	6,5	6,0	6,6	7,6	6,3

<u>Interprétation</u> : un indice de 7,3 de part des peu ou pas diplômés pour le Département de la Meuse indique que le Département fait partie des 30% des Départements ayant le plus de peu ou pas diplômés en proportion dans leur population (7,3 étant compris en 7 et 10).
En comparaison des départements limitrophes et aux départements, la Meuse se situe à un niveau légèrement haut en matière d'indice de fragilité numérique. Parmi les facteurs de fragilité constituant cet indice, la Meuse est particulièrement concernée par :

- **La part des peu ou pas diplômés,**
- **Le taux de non-couverture 4G**

Carte de l'indice de fragilité numérique à l'échelle des EPCI



A l'échelle intercommunale, **les EPCI du Sammiellois et CC de Commercy - Void – Vaucouleurs apparaissent comme les plus à risque.** Cela s'explique notamment par un cumul de fragilités sociodémographiques (part importante de personnes peu diplômées dans la population, taux de pauvreté, notamment des séniors, part des familles monoparentales de moins de 25 ans…).

Comparaison d'indices de fragilité numérique de départements limitrophes et similaires à la Meuse

	Territoire	**Meuse (département)**	CA de Bar-le-Duc - Sud Meuse	CC Côtes de Meuse Woëvre	CA du Grand Verdun	CC Argonne-Meuse	CC du Pays de Stenay et du Val Dunois	CC Val de Meuse - Voie	CC de Damvillers Spincourt	CC du Pays d'Étain	CC du Pays de Montmédy	CC des Portes de Meuse	CC de l'Aire à l'Argonne	CC de Commercy - Void - Vaucouleurs	CC du Sammiellois	CC du Territoire de Fresnes-en-Woëvre	CC du Pays de Revigny-sur-
	PETR	/	PETR Pays Barrois	PETR Cœur de Lorraine	PETR Pays de Verdun							PETR Pays Barrois	PETR Cœur de Lorraine	Pays du Haut Val De Meuse	PETR Cœur de Lorraine	PETR Cœur de Lorraine	PETR Pays Barrois
Caractéristiques du territoire	Nombre d'habitants	**185 281**	34 450	5 984	27 719	7 102	9 658	9 114	8 236	7 622	7 034	16 546	6 490	22 266	8 552	4 794	7 203
	Densité du territoire	**29**	86	13	92	14	21	26	16	31	28	21	9	31	34	18	39
	Présence de ZRR	**Oui**	**Non**	**Oui**	**Oui**	**Oui**	**Oui**	**Oui**	**Oui**	**Oui**	**Oui**	**Oui**	**Oui**	**Oui**	**Oui**	**Oui**	**Oui**
	Nombre de QPV	**3**	1	-	2,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Part des habitants en QPV (en %)	**2**	6	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Indice de fragilité numérique	Taux de non-couverture Très Haut	**5.6**	**5.7**	**4.6**	**3.1**	**4.6**	**4.5**	**6.7**	**7.8**	**4.8**	**3.6**	**6.1**	**6.1**	**8.8**	**7.8**	**6.9**	**2.3**
	Taux de non-couverture 4G	**7,7**	**7,5**	**8,6**	**6,1**	**8,6**	**8,0**	**8,0**	**8,3**	**7,2**	**8,0**	**7,7**	**7,4**	**8,7**	**9,4**	**7,6**	**7,4**
	Part des 65 ans et plus	**6,2**	**7,2**	**4,7**	**5,7**	**7,4**	**8,0**	**5,3**	**4,4**	**5,2**	**4,0**	**6,6**	**6,6**	**6,3**	**6,8**	**5,5**	**6,2**
	Part des pas ou peu diplômés	**7,3**	**6,5**	**6,3**	**5,7**	**8,6**	**9,2**	**6,9**	**7,6**	**7,1**	**7,3**	**7,9**	**6,7**	**8,1**	**9,0**	**7,0**	**8,0**
	Taux de pauvreté	**6,3**	**6,4**	**5,6**	**6,4**	**6,2**	**7,2**	**5,6**	**5,6**	**6,3**	**6,8**	**4,8**	**5,9**	**6,9**	**7,8**	**4,5**	**7,2**
	Total (indicateurs de **l'indice de fragilité numérique, 2024**)	**6,5**	**6,7**	**6,0**	**5,4**	**7,1**	**7,4**	**6,5**	**6,7**	**6,1**	**5,9**	**6,6**	**6,5**	**7,8**	**8,2**	**6,3**	**6,2**

<u>Interprétation</u> : un indice de 4,5 de taux de pauvreté pour la CC Territoire Fresnes-en-Woëvre indique que l'EPCI fait partie des 50% des EPCI en France ayant une part de pauvreté inférieure à la moyenne nationale.

L'indicateur THD est amené à évoluer. Le plan de déploiement de la fibre prévoit un raccordement possible sur l'ensemble du territoire à l'horizon 2030.

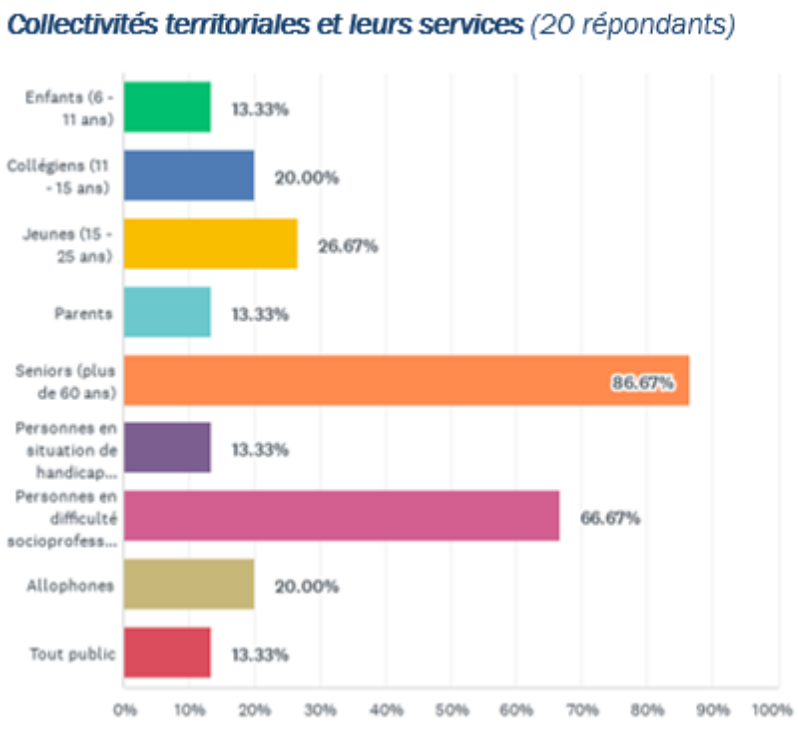
2.3. Analyse qualitative réalisée en 2022

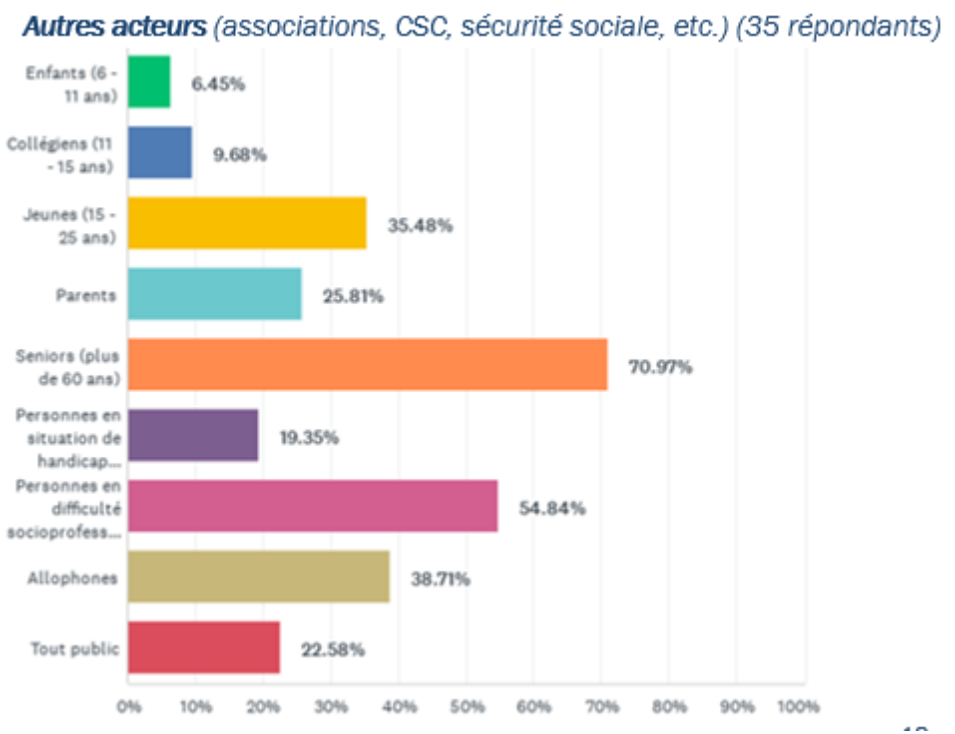
	Besoin partagé entre les publics	***Besoin des acteurs de l'inclusion numérique***
1. Besoin d'**accompagnement aux démarches administratives**	• ***L'offre de service ne se suffit pas à elle-même**, un temps d'appropriation est nécessaire (confiance).* • *Besoin de **confidentialité**, amplifié en milieu rural, lors de l'accompagnement par un tiers (réflexions autour de Maxilien).*	• *Être en mesure de réorienter l'usager selon le besoin exprimé.* • ***Accompagner dans un cadre juridique clair en étant RGPD compatible** : Aidant Connect.*
2. Besoin de **formation aux usages de base du numérique**	• ***Formation ciblée sur une démarche administrative attire moins.*** • *Formation plus attractive lorsqu'ils intègrent **un aspect ludique et/ou une application concrète au quotidien** (exemple des ateliers au Numéripôle).* • *Moins de formation à la découverte du numérique (utilisation d'une souris, démarrage de l'ordinateur) mais davantage **de formation au niveau au-dessus** (naviguer en sécurité, utilisation des réseaux sociaux, etc.)*	• *Formation des acteurs locaux en priorité : **acteurs bénévoles parfois vieillissants** ; vulgarisation du champ lexical du numérique souhaité (ILCG).* • *Un **besoin doit être envisagé à l'échelle de l'EPCI** étant donné la disparité de l'offre et du maillage partenarial.*

	Besoin partagé entre les publics	***Besoin des acteurs de l'inclusion numérique***
3. Besoin de **découvrir et de se perfectionner avec le numérique** (approfondir sa culture numérique, créer avec le numérique, soutenir la parentalité…) ➔ *Sensibiliser)* ➔ *Découvrir / se perfectionner* ➔ *Créer avec le numérique*	• ***Acculturation au champ des possibles du numérique***. • *Prévention sur les limites et les dangers de l'usage du numérique.*	• *Exploiter toutes les ressources du numérique : « l'inclusion numérique ne se limite à l'accès aux droits sociaux » Microfolie, atelier dans les CSC, etc.* • ***Attirer sur le numérique via un intérêt préexistant*** *(besoin du quotidien).*
4. **Besoin d'accès au matériel et à une connexion** ➔ *Mettre à disposition* ➔ *Dons, prêt, vente*	• *« Pas beaucoup de données disponibles, mais l'impression que la plupart des gens sont aujourd'hui équipés d'un smartphone. »* • *Grande précarité limite* ***l'achat d'ordinateurs.***	• ***Connaître les lieux de mis à disposition d'équipement*** *(ordinateur et au-delà comme Fab Lab).*

Les publics concernés selon les répondants aux questionnaires

Les publics les plus concernés sont les seniors (plus de 60 ans) et les personnes en difficulté socio-professionnelle en très large majorité. Pour autant, les jeunes (15 – 25 ans) sont aussi un public prioritaire ainsi que les allophones.





2.4. Etude de l'offre d'inclusion numérique

2.4.1. L'offre de services du Conseil Départemental

L'offre d'inclusion numérique portée par le Conseil Départemental a été mise jour. Un entretien a été mené auprès de chaque direction concernée par le sujet afin d'identifier les actions déjà l'œuvre, en faire un retour d'expérience et recueillir leurs besoins et attentes sur les années à venir en matière d'inclusion numérique. Le tableau ci-dessous résume les actions portées.

Actions déjà à l'œuvre à l'échelle départementale selon le public auxquelles elles se destinent

	Direction attractivité et développement des territoires	Direction E-Meuse Santé	Direction Autonomie	Direction prévention et accompagnement (dont Service social territorial)	Direction Emploi, mobilité, habitat, logement	Direction Education et culture	Direction des Systèmes d'Information	Mission Innovation, évaluation et citoyenneté
Tout publics				**Bus Maxilien (au-delà de l'inclusion numérique, réflexion sur l'offre de service à venir)** **Accompagnement aux démarches du CD en SST, sur des permanences délocalisées (dans les mairies, chez des partenaires), jusqu'au domicile (pour les plus éloignés de l'emploi)** **Accompagnement aux démarches par téléphone : un numéro à l'échelle de chaque SST.**		**2 Microfolies** : 1 à Saint-Mihiel (portée par Famille rurale) et 1 itinérante sur l'EPCI Porte de Meuse (porté par l'EPCI) **Médias bus l'Atelier** (réflexion sur l'offre de service à venir, bilan d'activité à venir) **Plateforme Camelia 55**	**Démarche.Meuse.Fr** **Plateforme JeParticipe.Meuse.fr**	**1 conseiller numérique coordinateur** à partir de décembre 2024 **Pacte Meuse 2025** (concertations)
Enfants, collégiens, lycéens, étudiants	**Coorganisateur Super-codeur**					**Événement SuperCodeur**, organisé en juin 2023		
Seniors			**- Demande de matériels via l'APA** **- Dispositif FACILOTAB** pour les ILCG (arrêté aujourd'hui)	**Réseau ILCG** (notamment pour l'aller vers)				
Parents								
"Fragile"		**Accompagnement des usagers via le soutien de projet dédié** (projet ad hoc, ne finance pas le passage à l'échelle)		**Accompagnement aux démarches du CD en SST, sur des permanences délocalisées (dans les mairies, chez des partenaires), jusqu'au domicile (pour les plus éloignés de l'emploi)** **Atelier d'inclusion numérique avec mallette d'animation pour le SST (ex-MDS) - en lien avec la formation Accompagnement sociale et numérique (bilan mitigé de l'action)**		**Atelier d'inclusion numérique avec mallette d'animation pour le SST (ex-MDS) de Ligny** - Intervention de la bibliothèque départementale dans des ateliers		
Agents				**Formation d'agents à l' Accompagnement social et numérique**	**Groupe IA interne CD**		**Gestion du parc informatique du CD :** système d'enchère publique auprès de négociants de gros, expédiant généralement le matériel à l'export (Afrique et Asie)	
Collectivités territoriales	**Appuie aux territoires : Fonds d'Accompagnement des territoires ruraux**							
Partenaire privé et associations	**Financements de matériels numériques** (ordinateurs, imprimantes, tablettes, etc.) **aux associations sportives**	**Formation des Professionnels de Santé (objectif du programme)** **Création de Réseaux territoriaux (objectif du programme)** **Appels à Expérimentations (financement de projets)**	**Accompagnement financier via conférences des financeurs**	**Réseaux des acteurs sociaux de terrain** (EPCI, CCAS, Pays, Associations, référents, RSA, etc.) à l'échelle de chaque SST.	**Formation des encadrants du réseau IAE**			En charge de la mise en œuvre de **la feuille de route d'inclusion numérique**

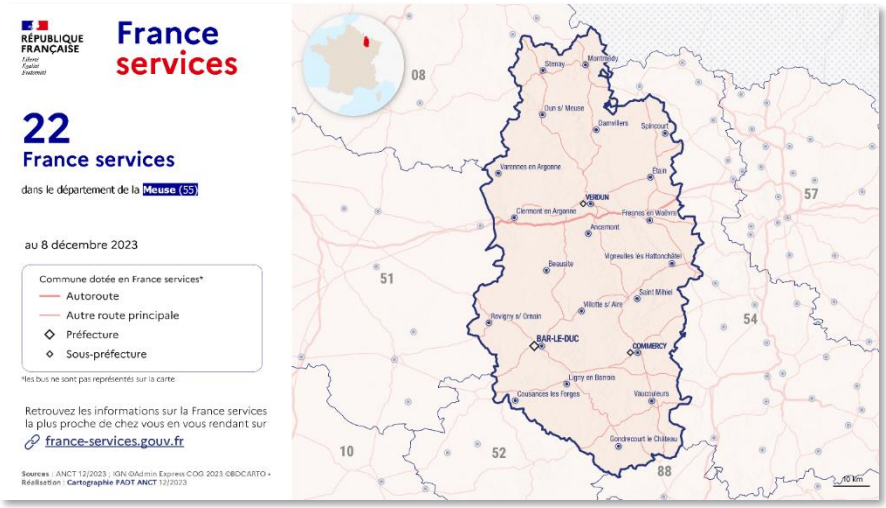
2.4.2. L'offre de services des autres acteurs du territoire

Les travaux de 2022 avaient recensé précisément l'offre d'inclusion numérique sur le territoire. Son actualisation sera réalisée en parallèle de la mise à jour de la cartographie des lieux d'inclusion numérique. Ce travail est la première action de la mise en œuvre de la feuille de route meusienne. Nous ne reprenons pas ici la présentation de tous les acteurs portant une offre d'inclusion numérique.

Sur l'accompagnement aux démarches administrative (accès aux droits)

A date de décembre 2023, 22 France Services opèrent à travers le département. Elles sont les acteurs de premier plan de l'inclusion numérique répondant au besoin d'accès aux démarches administratives quelques soit son niveau de connaissance numérique.

Cartographie du déploiement des France services à l'échelle de la Meuse (55)



Les 22 FS sont répartis de manière homogène sur le territoire.

Rôle d'une France Services (source : ANCT)

Une France Services est un guichet unique regroupant en un seul lieu plusieurs services d'accompagnement relatifs aux démarches administratives de **11 opérateurs nationaux** : les ministères de l'Intérieur et de la Justice, les services des impôts (DGFIP), Pôle Emploi, la Caisse d'allocations familiales (CAF), l'Assurance maladie (CNAM), l'Assurance Vieillesse (CNAV), la Mutualité sociale agricole (MSA) et La Poste, ANAH (agence pour l'amélioration de l'habitat) et l'ASP (Agence de Services et de Paiement pour le chèque énergie). D'autres, comme l'Urssaf et l'Agirc-Arrco, devraient rejoindre le bouquet de services. Une cible départementale de l'activité des France Services est fixée en termes de nombre d'accompagnements annuellement.

L'objectif est « *de proposer une offre élargie de service au public* » à moins de 20 minutes de n'importe quelle habitation sur le territoire.
Elles peuvent être adossées à d'autres structures. Elles sont l'évolution des Maisons de Service Au Public (MSAP). France Services est un label impliquant un cahier des charges à respecter. Elles sont co-financées par l'Etat et la structure porteuse. L'espace doit être ouvert 5 jours par semaine avec une permanence assurée par deux conseillers agents d'accueil France Services avec un minimum de 24h par semaine.

Sur la formation aux usages de bases

13 conseillers numériques sont actifs à travers le département,

- Dont 5 en CDI
- Dont 1 coordinateur

Les enjeux sont :

- Mailler le territoire en intervention de Conseillers numérique ou équivalent, notamment les intercommunalités n'en n'ayant pas (CC Côte de Meuse, CC Portes de Meuse, etc.).
- Intervenir en cohérence avec les acteurs locaux.
- Identifier les conditions de faisabilité du passage en CDI des conseillers numérique.

Porteurs	CDI / CDD	Périmètre d'intervention
Familles rurales fédération	1 CDI 2 CDD dont 1 coordinateur	Département
Association de coordination des CSC BLD	1 CDI	Département
Le Numéripôle	1 CDI	Bras-Sur-Meuse
Chambre de métiers et de l'artisanat	1 CDI	Département
Ville de Commercy	1 CDD	Commercy
Pole coopératif - tiers-lieu	1 CDD	Revigny-sur-Ornain
CC de Damvillers Spincourt	1 CDD	CC de Damvillers Spincourt
CSC Glorieux cite verte	1 CDD	Verdun
CSC d'Etain et sa région	1 CDD	CC du Pays d'Étain
La poste	1 CDD	Bar-Le-Duc

Rôle d'un conseiller numérique (source : ANCT)

Un Conseiller Numérique (CN) a pour mission d'accompagner les Français dans leur appropriation des usages numériques quotidiens comme :

- Prendre en main un équipement informatique (ordinateur, smartphone, tablette)
- Naviguer sur internet
- Envoyer, recevoir, gérer ses courriels
- Installer et utiliser des applications utiles sur son smartphone
- Créer et gérer ses contenus numériques
- Connaître l'environnement et le vocabulaire numériques
- Apprendre les bases du traitement de texte

Il doit aussi veiller à favoriser un usage citoyen et critique du numérique (vérification des sources d'information, protection des données personnelles, maîtrise des réseaux sociaux) et accompagner les usagers vers l'autonomie dans la réalisation de démarches administratives en ligne seules.

3. Feuille de route d'inclusion numérique pour le territoire Meusien

A partir des investigations conduites et de la mobilisation des acteurs de l'inclusion numérique sur le territoire, trois axes structurent la future Feuille de route départementale de l'inclusion numérique. Ces axes seront ensuite détaillés à travers les pistes d'action constituant cette Feuille de route.

3.1. Enjeux prioritaires et propositions d'axes stratégiques



PROMOUVOIR l'offre du territoire

L'offre en matière d'inclusion numérique est déjà bien développée à travers le territoire, toutefois, un fort besoin d'identification des acteurs se fait ressentir (par les usagers comme par les professionnels). Les actions proposées dans cet axe placent le Département comme promoteur de l'offre, il met en valeur les actions de médiation et les acteurs déjà en place.



ANIMER le réseau des accueillants

Le Département est ici un facilitateur. Il met en réseau les acteurs et permet une meilleure orientation des usagers et des partenaires dans leur montage d'offre d'inclusion.



ACCOMPAGNER les acteurs et l'offre d'inclusion numérique

Le Département aide des acteurs volontaires dans cette politique. Il devient acteur de terrain sur les "zones blanches" (lieu avec des besoins sans offre) d'inclusion numérique et envers les publics qu'il connaît et accompagne (usagers des Services Social Territorial (SST) et collégiens, usagers des points de lecture publique). Cet axe est le plus engageant et crée des synergies entre les politiques départementales et l'inclusion numérique.

3.2. Promouvoir l'offre du territoire

3.2.1. Construire, actualiser et partager une carte dynamique des lieux de médiation numérique du territoire

LE BESOIN	**OBJECTIFS**
Identifier les acteurs et communiquer autour de l'offre existante.	1. Cartographier l'offre d'inclusion numérique sur le département ; 2. Aider le réseau des accueillants dans la redirection des usagers.

ENJEUX

Visualiser en un coup d'œil l'offre d'inclusion numérique sur son territoire est un confort évident qu'il soit simplement question d'avoir à l'esprit l'existence d'une offre, ou d'avoir la capacité de rediriger un usager, ou même de monter des projets en partenariat. Bien que des initiatives nationales existent (Les bons Clics ou l'APTIC avec une cartographie des structures labellisées Pass numérique), elles ne sont généralement pas exhaustives.

MISE EN ŒUVRE

Lors de la mission, le Département a proposé une démarche en ligne auprès des acteurs identifiés afin de compiler une base de données jusqu'alors inexistante, disponible ICI.

Un questionnaire en ligne sera envoyé d'ici fin 2024 à l'ensemble des acteurs de l'inclusion numérique afin d'identifier leur offre. Il permettra aussi de recueillir leur besoin et leurs attentes.

Il s'agira de **désigner un référent et un comité de suivi de mise à jour** de la carte afin que celle-ci reste d'actualité.

D'autres cartographies existent (notamment la cartographie nationale des lieux d'inclusion numérique). L'enjeu sera donc d'**assurer un partage des données dans le même format**, rendant alors possible une vision formalisée, complète et partagée des données entre les acteurs.

DELAIS	**PUBLIC**
Court terme **(1 an)**	Acteurs de l'inclusion numérique, notamment le réseau des accueillants.
INDICATEURS DE RESULTATS	**PERIMETRE D'INTERVENTION**
Occurrence d'actualisation.	Le département.

3.2.2. Organiser un évènement récurrent qui fédère l'écosystème de l'inclusion numérique

LE BESOIN	**OBJECTIFS**
Identifier les acteurs et communiquer autour de l'offre existante.	1. Faire se rencontrer les acteurs à l'échelle du Département (notamment les CN) 2. Promouvoir les avancées sur le numérique pour le Département de la Meuse 3. Promouvoir la culture numérique autrement que par le prisme des démarches administratives 4. Structurer un réseau d'acteurs de l'inclusion numérique

ENJEUX

Lors de la concertation menée auprès des acteurs de l'inclusion numérique de chaque communauté de commune du Département en 2022, il a été soulevé le besoin d'identifier les actions menées par chacun.

Connaître ce que font, par exemple, le CCAS, l'association ou le tiers lieu voisin est primordial pour orienter au mieux les usagers et pour monter des projets en partenariat. Les Conseillers Numérique sont particulièrement en attente de temps d'échange dédiés. **De plus, il est remonté que le Département n'est pas encore perçu comme acteur en la matière.**

MISE EN ŒUVRE

Cet événement peut prendre la forme d'un **Numérique En Commun local**, « *mobilisable par toutes celles et tous ceux qui souhaitent créer un temps d'échange et de travail en commun sur leur territoire.* ».

Cette rencontre peut aussi **prendre la forme d'un événement dans le cadre de l'animation du réseau des acteurs de l'inclusion numérique (axe 2, action 2)**.

DELAIS	**PUBLIC**
Court terme **(1 an)**	Acteurs de l'inclusion numérique (public, privés et associatifs), ANCT et Hub Grand Est, usagers. Des acteurs déjà identifiés pourraient participer à l'animation de l'événement : La Poste, Hub Grand Est, Bibliothèque Départementale, PETR, Pays de Verdun.
INDICATEURS DE RESULTATS	**PERIMETRE D'INTERVENTION**
Nombre de participants, document « Bilan de la rencontre », régularité dans sa mise en œuvre.	Le département.

3.2.3. Participer à l'animation du hub est et promouvoir ses actions

LE BESOIN	OBJECTIFS
Communiquer autour de l'offre existante, accéder à l'offre d'accompagnement et se coordonner.	1. Participer au « *comité des partenaires* » actuellement à l'étude (instance se réunissant une fois par semestre) 2. Faciliter le partage des outils et des méthodes auprès des acteurs infradépartementaux

ENJEUX

Les hubs sont la cheville ouvrière régionale de la stratégie nationale pour un numérique inclusif de l'Etat. Promouvoir leurs actions et recourir à leurs offres de services directement ou en la faisant connaître à d'autres acteurs décuplera leur impact au niveau local. L'enjeu est donc d'être le « ***relais Meusien*** » du Hub.

MISE EN ŒUVRE

La participation au programme ***Point d'appui du Hub*** en désignant un lieu spécifique du Département permettrait d'être un acteur relais identifié dans la Meuse. Des lieux sur la Région le sont déjà tels que Le Rucher créatif à Troie, la Fabrique des possibles à Vandoeuvre. L'objectif du hub est d'avoir au minimum 1 à 2 lieux point d'appui par département dans les 18 premiers mois.

Recourir au dispositif de « ***programmes accélération de projet d'IN*** » proposé par le Hub pour les collectivités souhaitant mener une action d'inclusion numérique sur une thématique particulière (santé, éducation, culture…).

DELAIS	PUBLIC
Court terme (1 an)	Le Département, quatre acteurs du Hub Grand Est.
INDICATEURS DE RESULTATS	**PERIMETRE D'INTERVENTION**
Nombre de projets montés via le Hub.	Le département.

FOCUS, QU'EST-CE QUE LES HUB INCLUSIFS NUMÉRIQUES ?

Les Hub inclusifs numériques sont des structures permettant la coordination, l'accompagnement et le soutien à tous les acteurs concernés par l'inclusion numérique sur un territoire. Ils sont financés par la Banque des territoires sur ses fonds propres, l'objectif étant la constitution d'un Hub par Région.

Le Hub Est a été lancé officiellement à l'été 2022. Il est porté par quatre structures : Emmaüs connect, Les bons clics, La Ligue de l'enseignement Grand Est et We Tech Care. L'offre de service se structure autour de deux axes : d'une part, animer et former les écosystèmes (cartographie, webinaire, NEC, formations, etc.) et d'autre part d'accompagner les projets d'inclusion numérique (programme d'initiation, programme pour les ZRR, programmes numériques éducatifs, etc.). Leurs actions s'inscrivent dans un principe de subsidiarité vis-à-vis des actions des collectivités.

3.3. Animer le réseau des acteurs de l'inclusion numérique

3.3.1. Faciliter la prise en charge des usagers par les réseaux des accueillants

Mettre à disposition un outil de diagnostic de fragilité numérique

LE BESOIN
Développer une culture numérique.

OBJECTIFS
1. Définir un outil / une méthode de diagnostic de fragilité numérique, commun au réseau des accueillants.

ENJEUX
La fragilité numérique peut prendre plusieurs formes : d'une urgence numérique (maintien des droits d'une personne) à une montée en compétences sur le numérique comme moyen d'émancipation. La prise en charge varie en conséquence. Or, il n'est pas toujours évident pour les accueillants sollicités sur un sujet précis de définir les besoins exacts de la personne. **Un diagnostic rapide peut alors permettre de mieux réorienter la personne.**

MISE EN ŒUVRE
Définir collectivement (les services du département avec un panel représentatif du réseau des accueillants) une méthode d'évaluation du public.

A titre d'exemple, la fiche de diagnostic **ABC Diag** proposé par la start-up d'Etat PIX (mise en place par le programme *Société Numérique*, de l'ANCT) pourrait être une première base de travail. Elle diagnostique en 10 questions et moins de 15 minutes la maîtrise de compétences numériques essentielles de façon objective et ludique.

Promouvoir son usage sous 2 conditions cumulatives :

- Lorsque l'agent accueillant estime détecter une fragilité numérique ;
- Et qu'il ne parvient pas à définir la structure qui serait la plus adaptée à son accompagnement.

Nous ne préconisons pas une évaluation systématique afin de ne pas complexifier de trop la prise en charge.

Intégrer ce diagnostic dans ce dispositifs :

- **L'expérimentation de la Loi Plein Emploi de décembre 2023** (dont les 15 heures d'activité pour les Bénéficiaires du RSA) (de S2 2024 à S2 2025) : le territoire Nord du département (Verdun) est expérimentateur de la loi sur les BRSA visant à lier le versement de l'allocation à la réalisation de 15 à 20 heures d'activité par semaine. « *L'accompagnement rénové* » doit notamment être l'occasion d'une meilleure collaboration entre partenaires. 2000 BRSA sont concernés.

DELAIS
Moyen terme (3 ans)

PUBLIC
40 agents sont concernés de près ou de loin par l'accompagnement des publics en situation de fragilité numérique.

Il s'agit en général des métiers suivants :

Métiers de la fonction accueil : accueil généraliste ou spécialisé ;

Agents des CCAS, travailleurs sociaux et médico-sociaux des communes ou départements ;

Agents en charge de la facturation de l'eau dans les intercommunalités souvent en accueil de "niveau 2" ;

Agents des médiathèques et bibliothèques (plus de 300 personnes, dont 25 employés et le reste bénévoles)

INDICATEURS DE RESULTATS
Nombre d'évaluation des personnes en situation de précarité socioprofessionnelle sur un temps donné, après la mise en place du dispositif

PERIMETRE D'INTERVENTION
Réseau des accueillants
(Département avec accueil mairie,
CCAS, MFS, SST, PASIP, ILCG).

Etablir un processus partagé de réponse / redirection de l'usage

LE BESOIN	**OBJECTIFS**
Identifier les acteurs et communiquer autour de l'offre existante.	1. Proposer une orientation de l'usager cohérente sur l'ensemble du département.

ENJEUX

De nombreuses offres d'accompagnement existent en matière d'inclusion numérique. Or, le réseau d'accueillants ne connaît pas toujours la structure d'accompagnement la plus adaptée à la situation de l'usager. Une fois un diagnostic posé, l'enjeu est de l'orienter vers la meilleure prise en charge.

MISE EN ŒUVRE

Etablir un processus de réponse en fonction du résultat du diagnostic, coconstruit avec un panel représentatif du réseau accueillant : si telle demande alors telle réponse.

Recourir à la cartographie des acteurs de l'inclusion déjà initialisée.

DELAIS	**PUBLIC**
Moyen terme (3 ans)	Réseau des accueillants.
INDICATEURS DE RESULTATS	**PERIMETRE D'INTERVENTION**
Nombre d'accueillants connaissant le dispositif et y faisant recours.	Réseau des accueillants (département avec accueil mairie, CCAS, MFS, SST, PASIP, ILCG).

Sensibiliser le réseau des accueillants à la prise en charge de l'inclusion numérique

LE BESOIN	**OBJECTIFS**
Identifier les acteurs et communiquer autour de l'offre existante.	1. Sensibiliser à l'inclusion numérique et à ses conséquences ; 2. Former à l'utilisation d'un outil de diagnostic et de processus de redirection.

Mettre en avant et communiquer sur le diagnostic de fragilité numérique et le processus partagé de réponse / de redirection de l'usager présenté précédemment. **Leurs réussites dépendront de l'appropriation par les acteurs.**

En parallèle, le Département doit initier **une formation collective d'une partie des agents des SST sur l'environnement numérique qu'ils côtoient.** Le programme, dénommé Accompagnement Social et Numérique, aborde la culture numérique (différence entre accompagnement social et médiation numérique), la législation sociale (RGPD, loi informatique et liberté…), la posture de l'agent (identifier le niveau informatique, comment traduire le vocabulaire numérique…), et la technique à connaître (outils facilitateur tels que France connect, Aidant connect ; technique d'animation d'atelier…).

MISE EN ŒUVRE

Limiter la formation à l'acculturation numérique et la mise en place des outils, à bien dissocier d'une montée en compétences des agents sur le numérique.

Cette action est à réaliser après avoir tiré le bilan de l'action ***l'Accompagnement Social Numérique*** (ASN) menée par le Département entre 2022 et 2023.

Idée Focus, ***Réunion médiateur/accompagnant*** : une première étape utile est de réunir ces « médiateurs/accompagnants » et de leur faire prendre conscience qu'ils sont traversés par des dynamiques et des évolutions de postes qui se répondent et se ressemblent. Pour animer une première rencontre du réseau des aidants, il est possible de suivre les questionnements suivants :

- Quelles sont les sollicitations en matière d'appui, d'accompagnement numérique que je reçois aujourd'hui ?
  - Nature des publics
  - Nature des besoins d'aide
- Comment j'y réponds aujourd'hui ?
  - Actions réalisées en propre
  - Actions d'orientation vers des structures tierces
- Ai-je connaissance de l'offre de service en matière d'inclusion numérique proposée par les services de la collectivité ?
  - Echange sur ce qui est connu
  - Partage de ce qui est mis en place
- Quelles sont les questions de pratiques et de postures professionnelles que je me pose en accompagnant ou orientant les publics en situation de fragilité numérique ?
- Quelles compétences sont à développer dans ce contexte ?

DELAIS	**PUBLIC**
Moyen terme (3 ans)	Réseau des accueillants.
INDICATEURS DE RESULTATS	**PERIMETRE D'INTERVENTION**
Nombre d'accueillants connaissant le dispositif et y faisant recours	Département avec accueil mairie, CCAS, SST, PASIP. Dans un second temps, inclure les bénévoles des ILCG.

3.4. Animer un réseau des aidants du numériques

3.4.1. Animer un réseau des Conseillers Numérique actifs sur le Département

LE BESOIN	**OBJECTIFS**
Identifier les acteurs et communiquer autour de l'offre existante.	1. Créer un cadre pour les conseillers numérique, propice à l'échange, la coopération sur des actions et la mise en valeur de bonnes pratiques.

ENJEUX

Celui-ci s'explique par l'éloignement géographique des conseillers, répartit sur tout le Département, et surtout par l'affectation dans des structures différentes (communes, communauté de commune, département, La poste, Croix-Rouge ou d'autres associations) qui ne favorise pas l'échange et un suivi cohérent. Ainsi, l'enjeu serait de créer un réseau actif de tous les Conseillers numériques afin que chacun connaisse les activités de l'autre.

MISE EN ŒUVRE

L'association Famille Rurale porte le conseiller numérique coordinateur sur le territoire de la Meuse. Différentes actions sont à l'œuvre :

- **Entretenir un lien quotidien** : groupe teams ; groupe sur réseaux sociaux (WhatsApp par exemple) ;
- **Partager les connaissances** : organisation de réunion régulière ; la création d'une GED (Gestion Electronique des Documents) commune permettrait le partage de ressources.
- **Créer une cohésion d'équipe** : séminaire ; sorties…

DELAIS	**PUBLIC**
A l'œuvre	14 conseillers numériques sur le département.
INDICATEURS DE SUIVI	**PERIMETRE D'INTERVENTION**
Nombre d'actions communes entre CN.	Le département

3.4.2. Animer un réseau des professionnels de l'inclusion numérique à l'échelle départementale et locale

LE BESOIN
Identifier les acteurs et communiquer autour de l'offre existante.

OBJECTIFS
1. Créer un réseau actif des aidants du numérique, propice à l'échange, la coopération sur des actions et la mise en valeur de bonnes pratiques.

ENJEUX
L'action précédente se concentre sur les CN, public identifié et figure de proue de l'inclusion numérique. Toutefois, nous pensons que le Département peut aller plus loin dans cette action en animant un « *Réseau des professionnels œuvrant pour l'inclusion numérique* ». L'enjeu reste identique : **faire connaître les initiatives de chacun pour les mettre en valeur.**

MISE EN ŒUVRE

Réseau à l'échelle départementale :

- Récurrence : 1 à 2 fois par an, à des endroits délocalisés à travers le département.
- Animation : animation par le conseiller numérique coordinateur.
- Contenu : thématique dédiée en lien avec l'inclusion numérique, avec mise en lumière d'initiatives inspirantes.
- Exemple : l'inclusion numérique et l'accès à la santé ; mise à jour de la cartographie départementale ; inclusion numérique pour les scolaires, etc.

Réseau à l'échelle locale :

- Inclure l'inclusion numérique dans les comités ou réunions partenariales déjà existantes :
  - Soit des **rencontres déjà existantes à l'initiative des EPCI ou d'acteur locaux** ;
  - Soit inclure le sujet de l'inclusion numérique dans les **rencontres des réseaux des acteurs sociaux à l'échelle de chaque SST** (soit à l'échelle de chaque EPCI) : rassemble tous les acteurs intervenant auprès des publics en situation de précarités afin de mieux se connaître, mieux se coordonner et mener des actions en communs. Les réseaux sont initiés et pilotés par les Responsable de SST. Ils n'ont pas de structure formelle. Exemple : Plateforme sociale du Saint Miheilois qui comprend une dizaine de structures.
- Désigner un acteur "animateur" et "référent" à l'échelle du territoire afin de maintenir un dynamisme sur le développement de la politique. Une solution peut être d'inclure le sujet
- Rester "souple" dans la formalisation du réseau (signature d'une charte par exemple).
- Récurrence : 1 fois / trimestre la première année de la mise en place puis 2 fois / an par la suite.

DELAIS
Moyen terme (3 ans)

PUBLIC
Professionnels de l'inclusion numérique.

INDICATEURS DE SUIVI
Nombres de temps de rencontre organisés

Représentation des différents partenaires des territoires

Développement de nouveaux projets partenariaux sur les territoires

PERIMETRE D'INTERVENTION
Département

EPCI volontaires et référents des réseaux locaux de l'inclusion numérique

3.5. Accompagner les acteurs de l'inclusion Numérique pour développer l'offre sur le territoire

3.5.1. Certifier de nouveaux professionnels à Aidant Connect

LE BESOIN	**OBJECTIFS**
Accompagner à la réalisation de démarche administrative.	1. Certifier une soixantaine de professionnels.

ENJEUX

Bien que l'objectif reste de privilégier tant que possible la formation plutôt que le « *faire à la place de* », certains usagers sont en situation **d'urgence numérique** (la personne a besoin d'une réponse, d'une assistance efficace et rapide pour le plus souvent ne pas perdre un droit, apprendre n'est pas son objet premier). Dans ces situations, le dispositif Aidant connect permet de répondre à l'usager en offrant un cadre légal et clair entre l'aidant et l'aidé.

MISE EN ŒUVRE

Une soixantaine de certifications pourront être attribuées à l'échelle du Département. La gestion de celle-ci est assurée par l'association Famille Rurale.

Un travail d'identification des aidants à certifier prioritairement est à mener. Il devra tenir compte du maillage territorial des certifications et du diagnostic identifiant les zones géographiques dépourvues d'offres d'accompagnement.

Au sein du Conseil Départemental la certification pourrait être attribuée aux :

- Référents RSA externes,
- Référent autonomie à venir courant 2025,
- Travailleurs sociaux en SST.

Obtenir la certification Aidant connect requiert quelques obligations, nous listons ici les principales étapes à suivre :

1. Disposer d'un référent Aidant connect dans sa structure. Il sera le contact métier de l'ANCT en charge du déploiement dispositif ;
2. Le responsable d'Aidant connect dépose la demande d'habilitation et renseigne la liste des aidants à habiliter (obligation d'avoir un contrat de travail, donc exclus les stagiaires, service civique, etc.) et une adresse électronique professionnelle.
3. L'équipe Aidant connect de l'ANCT valide la demande ;
4. Dans un délai de 2 mois, les aidants suivent une formation gratuite d'une journée en présentiel (les thèmes abordés sont la RGPD, le système France connect, le statut juridique d'Aidant connect…). Les participants passent un test à la fin de la formation afin de valider leur habilitation ;
5. Un kit de bienvenue est envoyé (carte officielle, et compte Aidant connect).

DELAIS	**PUBLIC**
Court terme (1 an)	Professionnels de l'inclusion numérique.
INDICATEURS DE SUIVI	**PERIMETRE D'INTERVENTION**
Nombres de certifications	Département

3.5.2. Accompagner les collectivités dans leurs projets de développement d'offre d'inclusion numérique (notamment en formation et découverte) (la collectivité en maître d'ouvrage)

LE BESOIN
Accéder à l'offre d'accompagnement.

OBJECTIFS
1. Développer la médiation numérique à l'échelle locale dans des zones blanches d'inclusion numérique
2. Se faire rencontrer des offres de formations au numérique non pourvues sur le territoire et des collectivités présentant des besoins. Le Département est entremetteur.
3. Appuyer techniquement (et financièrement) le développement de l'offre d'inclusion

ENJEUX

Le développement de politique d'inclusion numérique à l'échelle communale n'est pas uniforme à l'échelle départementale. L'accompagnement aux démarches administratives n'est pas ici la priorité. Le maillage des France Services et du réseau des accueillants paraît en effet suffisant.

En revanche, la formation à l'usage des outils numériques ; ou des lieux de création, d'innovation avec le numérique sont absents de certains territoires du Département pour favoriser l'émancipation numérique. L'enjeu du Département est d'accompagner les collectivités (CC et PETR) dans le développement de leur offre, sans se substituer à leur action.

MISE EN ŒUVRE

Les EPCI restent maîtres d'ouvrage de l'offre nouvelle (Exemples, projet de tiers lieux, offre de formation (CN) ; autres formations des espaces publics numériques (EPN)).

Accompagnement technique : faciliter la mise en relation entre les EPCI et les acteurs déjà identifiés proposant une offre de médiation numérique (le Département est entremetteur.) :

- **Le groupe Orange** maintient son offre de formation aux bases du numérique « Atelier d'Orange », actuellement sous-utilisé. 10 000 personnes ont participé à ces ateliers en 2021. Le groupe ambitionne de former 20 000 personnes en 2022. Les exemples de formations proposés :
  - Débuter avec son smartphone
  - Protéger ses données personnelles
  - Découvrir les réseaux sociaux
  - Comprendre le contrôle parental et l'adopter
- **Le groupe La Poste** se dit prête à mettre à déployer son CN dans des communes volontaires et propose de conventionner pour que les partenaires bénéficient de sa nouvelle salle Etape numérique.
- **La ligue de l'enseignement** est volontaire à participer à des actions de sensibilisation.

Accompagnement financier à l'investissement : mise à disposition de financement via des contrats Département / Communes en utilisant des cadres juridiques déjà en place. Par exemple :

- Le ***Fonds d'Accompagnement des territoires ruraux***, axe de maintien et développement des services liés à l'enfance et les services à la population. Equipement favorisant le développement ou le maintien de services à la population : France services, bibliothèque locale, multiservice, etc. (voir document *Politique d'Appui aux Territoires - Règlement d'intervention*).

DELAIS
Moyen terme (3 ans)

PUBLIC
EPCI, notamment les communautés de communes et les PETR. L'accompagnement doit prioriser la CC Aire Argonne, Côte de Meuse et Porte de Meuse au sud, CC en sous-dotations d'offre de formation. Le réseau des ILCG peut être aussi mobilisé (exemple de l'espace numérique proposé par l'ILCG en Aire Argonne).

INDICATEURS DE SUIVI
Nombre de projets soutenus, montant total versé ou débloqué par le Département.

PERIMETRE D'INTERVENTION
Département

3.5.3. Mailler le territoire d'offre d'inclusion avec des sites départementaux (le Conseil Départemental en maître d'ouvrage)

LE BESOIN	**OBJECTIFS**
Se former à l'usage du numérique et développer sa culture numérique.	1. Pallier les zones blanches d'inclusion numérique en matière d'offre de formation et d'accompagnement aux publics

ENJEUX

Le diagnostic de la mission et la cartographie de l'offre mettent en lumière des territoires sous-dotés en offre d'inclusion numérique. En plus d'un accompagnement des collectivités, **le Département peut envisager d'être maître d'ouvrage** dans la création de lieux de l'inclusion numérique afin d'assurer un maillage territorial.

MISE EN ŒUVRE

Repérer **les sites SST ou médiathèques** qui sont positionnées sur des territoires où il manque une offre d'accompagnement.

Pour ces sites, **accompagner les cadres et les professionnels dans la prise en charge des usagers en situation de fragilité** :

- Formation à la posture d'aidant aux démarches administratives pour les travailleurs médico-sociaux en lien avec la démarche « *Accompagnement Social et Numérique* » de 2022 ;
- Éventuellement, développement d'une offre de formation initiale dans ces sites ;
- Organisation d'actions collectives en lien avec l'action des CN du territoire.

Les deux bus mobiles **l'Atelier** (équipé d'un Fab Lab) et le **Maxilien** (initialement équipé pour recevoir du public à la manière d'une France Services) pourraient intégrer ce dispositif. Le périmètre de leurs offres de services est en cours d'étude. A noter, le bus Maxilien était initialement labélisé France Services et co-porté par le Département et la Préfecture. Il est aujourd'hui uniquement porté par le Département et n'est plus contraint au respect du cahier des charges d'une France Services.

Par ailleurs, l'association Famille Rurale envisage de mettre en service un bus pouvant assumer des services d'inclusion numérique.

DELAIS	**PUBLIC**
Moyen terme (3 ans)	Usagers, agents d'accueil et travailleurs sociaux des SST, bénévoles des points de lectures
INDICATEURS DE SUIVI	**PERIMETRE D'INTERVENTION**
Nombre de projets financés, nombre de personnes formées, sondage de satisfaction auprès des publics accompagnés.	Tous porteurs d'offres d'inclusion numériques, notamment les territoires des CC d'Aires Argonne, CC de Côte de Meuse en déficit d'offre.

3.5.4. Engager une réflexion sur la création d'une filière de recyclage de matériel informatique vieillissant du parc public (ordinateurs, écrans, téléphones) pour leur donner une seconde vie à prix solidaire

LE BESOIN
S'équiper pour accéder au numérique

OBJECTIFS
1. Rendre accessible l'équipement informatique à des prix solidaires pour les usagers précaires.
2. Structurer entièrement une filière de recyclage (don, reconditionnement, distribution) de manière à pérenniser l'action et inciter d'autres acteurs publics à la rejoindre

ENJEUX
Le taux d'équipement reste une donnée difficilement quantifiable sur un territoire. En revanche, celui-ci est naturellement corrélé à la capacité financière d'un usager. Cette action permettrait au Département de s'inscrire dans une démarche exemplaire d'inclusion numérique par l'aide à l'équipement. De plus, elle promeut une démarche écoresponsable dans le prolongement de la **loi du 15 novembre 2021 visant à réduire l'empreinte environnementale numérique en France (Loi REEN)**.

MISE EN ŒUVRE
Parc informatique du Département : tous les agents sont équipés d'un ordinateur portable depuis 2020. La politique de renouvellement est de 5 à 6 ans. La première vague de renouvellement est à prévoir courant 2026.

Gestion du parc informatique du CD : système d'enchère publique auprès de négociants de gros, expédiant généralement le matériel à l'export (Afrique et Asie). Cette gestion requiert un travail conséquent de préparation des ventes VS sommes récoltée (estimation du temps passé VS gain à mener) ; pas de mise en valeur sur le territoire. Emmaus Connect a été sollicité mais n'a pas émis de besoin de stations fixes.

Une filière de reconditionnement se compose des étapes suivantes :

- **Don** :
  - Estimer le nombre de postes et téléphones à recycler par les services du Département chaque année.
  - Inciter les EPCI et PETR à rejoindre la filière en proposant les services et les débouchés du Département.
- **Reconditionnement** :
  - Un marché public avec une entreprise susceptible de reconditionner les équipements avant le don est envisageable.
  - Le Département se rapproche de Hub Est et plus particulièrement de La Collect.tech (réseau de réemploi solidaire d'équipement numérique) partenaire d'Emmaüs Connect, ayant des sites à Nancy et Strasbourg de reconditionnement.
- **Distribution** :
  - Assurer les débouchés en donnant priorité aux services du Département tel que les MDPH et les Collèges lors de la rentrée des classes par exemple.
  - **Lancer un AMI local** afin de trouver des partenaires distributeurs et de pérenniser l'action.

DELAIS
Long terme (5 ans)

PUBLIC
Collectivités territoriales.

INDICATEURS DE SUIVI
Nombre d'équipement reconditionné
Nombre d'acteurs inclus dans la filière
Nombre d'usagers bénéficiaires

PERIMETRE D'INTERVENTION
Région

3.5.5. Organiser une journée découverte du numérique dans les 22 collèges du Département (en lien avec l'acte 3 2024 – 2027 du *Plan Numérique Educatif* du Conseil Départemental)

LE BESOIN	**OBJECTIFS**
Développer une culture numérique.	1. Faire découvrir les opportunités professionnelles, créatrices, et culturelles du numérique. 2. Repérer des potentiels talents ayant une appétence et des capacités particulières en lien avec le numérique.

ENJEUX

L'action est à rattacher au troisième acte du Plan numérique Educatif, pour la période 2024 – 2027. Ce troisième acte comprend une série d'actions en lien avec l'infrastructure et les usages dans les collèges.

En 2023, ce plan prévoyait l'organisation **d'une journée dédiée au codage pour tous les cinquièmes** de la Meuse regroupée pour l'occasion dans un collège de Verdun. L'évènement était organisé avec l'aide du Groupe Orange. Les ateliers proposés tout au long de la journée s'inspiraient de l'atelier *Supers Codeurs* que propose le groupe.
Les ateliers ont été encadrés par des salariés du Groupe Orange à titre gratuit et volontaires et avaient pour but de sensibiliser les élèves de 5e de manière ludique aux enjeux du numérique.

L'enjeu est de proposer une journée similaire, sous un autre thème en lien avec le numérique, par exemple l'intelligence artificielle.

MISE EN ŒUVRE

Il s'agit de construire **un programme d'animation d'une journée thématique à destination de collégiens. La thématique est à redéfinir chaque année.**

Le programme pourrait s'inscrire dans le pilier n°2 du PNE « Poursuivre les actions engagées », action n°6 « Organiser ou prendre part aux événements autour du numérique ».

La *Direction attractivité et développement des territoires* du Département concourt à la logistique de l'opération.

DELAIS	**PUBLIC**
Court terme (1 an)	Collégiens (toute une classe d'âge)
INDICATEURS DE SUIVI	**PERIMETRE D'INTERVENTION**
% des enfants d'une classe d'âge touchés par l'évènement. Nombre d'enfants repérés comme ayant un potentiel.	Les 22 collèges de Meuse. Les Maisons Familiale Rurale, accompagnant en formation par alternance des collégiens de 4e et 3e en situation de fragilité scolaire

3.5.6. Évaluer et accompagner les agents du Département dans le développement de leurs compétences en bureautique et dans leur maîtrise de l'environnement numérique.

LE BESOIN

Méconnaissance du niveau des agents.
Renforcement de la cybersécurité passe par une bonne compréhension de l'environnement.
Amélioration de l'arborescence d'archivage.

OBJECTIFS

1. Renforcer les compétences numériques des agents du Département.
2. Garantir leur aisance dans l'utilisation des outils bureautiques et numériques.
3. Améliorer la qualité et l'efficacité des services rendus aux usagers.

ENJEUX

Renforcement des compétences et de l'autonomie numérique : Ces actions visent à garantir que tous les agents disposent des compétences nécessaires pour utiliser efficacement les outils numériques, améliorant ainsi leur autonomie, leur productivité et la qualité des services rendus.

Réduction des inégalités numériques et inclusion : En ciblant les agents en difficulté et en intégrant des populations spécifiques comme les assistants familiaux, l'objectif est d'assurer une inclusion numérique complète, évitant les disparités au sein du Département.

Engagement et appropriation des outils : Il est crucial de susciter l'adhésion des agents aux initiatives de formation (webinaires, chatbot) pour maximiser l'utilisation des ressources mises à disposition et garantir une transition numérique réussie.

Sécurisation des pratiques : La sensibilisation à la cybersécurité est un enjeu majeur pour protéger les données et réduire les comportements à risque au sein des services, face à l'augmentation des cybermenaces.

MISE EN ŒUVRE

- **Certification PIX pour tous les agents en poste du Département :**
  - Phase 1 : agents hors Direction des Collèges et Direction des routes. 700 formations réalisées. 19 agents ont été identifiés comme en grande difficulté. Un accompagnement spécifique a été engagé avec l'encadrement intermédiaire.
  - Phase 2 (fin à horizon 2025 / 2026) : élargir le dispositif aux 140 agents au sein des Collèges, et 150 agents de la Direction des routes.
- **Les Ateliers de l'Info** : 3 à 4 webinaires mensuels de formation / sensibilisation à un sujet en lien avec le numérique ou la bureautique, à destination des agents, séquence courte d'1h, en distanciel, enregistrés ou pas. Faible participation enregistrée.
- **Chatbot** : tutoriel sur l'usage des outils bureautiques, à destination des agents. Peu utilisé à l'heure actuelle.
- **Campagne de sensibilisation à la cybersécurité** :
  - 4 webinaires ayant réuni 150 personnes au total.
  - Envoie de faux courriels aux agents les incitant à cliquer, sans prévention de quelconques services (gérer par la société Avant de cliquer). Résultat dernière campagne : 42% de clics.
- **Intégration des Assistants familiaux dans le SI du Département** (adresse mail professionnelle identique aux agents, mise à disposition de matériel, etc.).

DELAIS

A l'œuvre, prochaines actions à moyen terme (3 ans)

PUBLIC

Agents du Conseil Départemental.

INDICATEURS DE SUIVI

Pourcentage d'agents ayant suivi une formation numérique.
Taux de satisfaction des agents concernant les formations reçues.
Amélioration des compétences mesurée par des tests avant/après formation.

PERIMETRE D'INTERVENTION

Conseil Départemental.

Annexes

3.6. Synthèse de la feuille de route

Rôle du Département	Action ou préconisation	Titre de l'action ou de la préconisation
PROMOUVOIR l'offre du territoire	Action	**1.** Construire, actualiser et partager une carte dynamique des lieux de médiation numérique du territoire
	Préconisation	**2.** Organiser un évènement récurrent qui fédère l'écosystème de l'inclusion numérique
	Préconisation	**3.** Participer à l'animation du hub Grand Est et promouvoir ses actions
ANIMER le réseau des accueillants	Préconisation	**4.** Faciliter la prise en charge des usagers par les réseaux des accueillants 4.1 Mettre à disposition un outil de diagnostic de fragilité numérique 4.2 Etablir un processus partagé de réponse / redirection de l'usager 4.3 Former le réseau des accueillants à la prise en charge de l'inclusion numérique
	Action	**5**. Animer un réseau des médiateurs du numérique 5.1 Animer un réseau des CN actifs sur le Département 5.2 Animer un réseau des Aidants numériques
ACCOMPAGNER les acteurs pour développer l'offre sur territoire	Préconisation	**6.** Certifier de nouveaux professionnels à ***Aidant Connect***
	Préconisation	**7.** Accompagner les collectivités dans leurs projets de développement d'offre d'inclusion numérique (notamment en formation et découverte)
	Préconisation	**8**. Mailler le territoire d'offre d'inclusion avec des sites départementaux
	Préconisation	**9**. Engager une réflexion sur la création d'une **filière de recyclage de matériel informatique vieillissant du parc public** (ordinateurs, écrans, téléphones) pour leur donner une seconde vie à prix solidaire
	Préconisation	**10**. Organiser **une journée découverte du numérique dans les 22 collèges du Département** (en lien avec l'acte 3 2024 – 2027 du *Plan Numérique Educatif* du Conseil Départemental)
	Action	**11**. **Évaluer et accompagner les agents du Département** dans le développement de leurs compétences en bureautique et dans leur maîtrise de l'environnement numérique.

3.7. Illustration de la feuille de route

	PROMOUVOIR			ANIMER		ACCOMPAGNER					
	Carte des lieux d'inclusion	Evénement annuel fédérant l'écosystème	Animation du Hub Grand Est	Faciliter la prise en charge des usagers (diagnostic / redirection / formation des agents)	Animer le réseau des médiateurs (CNFS et aidants)	Certifier à *Aidants connect*	Accompagner les collectivités dans le développement de l'offre	Mailler le territoire avec des sites départementaux	Création d'une filière de recyclage du matériel informatique	1 journée thématique pour les collégiens	Évaluer et accompagner les agents du Département
JEUNES		✓		✓				✓	✓		
COLLÉGIENS et PARENTS D'ELEVES									✓	✓	
SENIORS		✓		✓				✓	✓		
PERSONNES EN DIFFICULTES SOCIO-PRO		✓		✓				✓	✓		
ACTEURS DE L'INCLUSION (associations et privés)	✓	✓	✓	✓	✓	✓					
COLLECTIVITES PARTENAIRES et organismes rattachés	✓	✓		✓	✓		✓				
CN		✓			✓						
AGENTS DU DEPARTEMENT		✓				✓					✓

3.7. Résultats du questionnaire

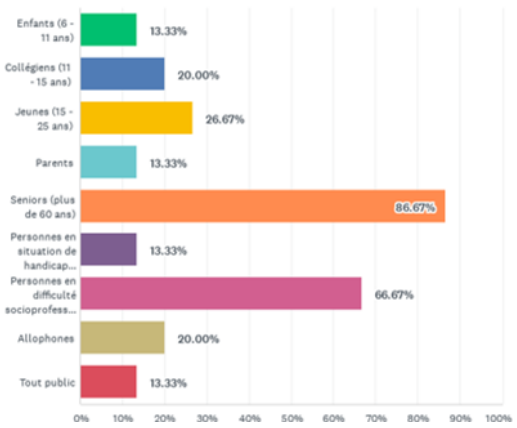
Les répondants au questionnaire de 2024 : 55 répondants sur un peu plus de 200 envoies, diffusé en novembre 2024

1	PETR	PAYS D'ARGONNE
2	PETR	PETR Pays de Verdun
3	PETR	PETR Pays de Verdun
1	CC	CC Damvillers-Spincourt
2	CC	CC Portes de Meuse
3	CC	CC Argonne-Meuse
4	CC	CC De l'Aire à l'Argonne
5	CC	COPARY
6	CC	CC DAMVILLERS SPINCOURT
1	COMMUNE	Commune de Bouligny
2	COMMUNE	Ville de Commercy
3	COMMUNE	Mairie de Commercy
4	COMMUNE	Commune de Velaines
5	COMMUNE	Commune NAIVES ROSIERES
6	COMMUNE	Maire de Montfaucon d'Argonne
1	FS	France services Montmédy
2	FS	France Services Fresnes en Woevre (CODECOM)
1	BIBLIO	Bibliothèque des Souhesmes-Raùpont
2	BIBLIO	Bénévole à la Bibliothèque de l'association Au Fil de l'Aire
3	BIBLIO	Bibliothèque
1	EDUC NAT	Réseau Canopé
2	EDUC NAT	Réseau Canopé
1	France TRAVAIL	FRANCE TRAVAIL
2	France TRAVAIL	DT 55 France Travail
3	France TRAVAIL	Agence France Travail de BAR LE DUC

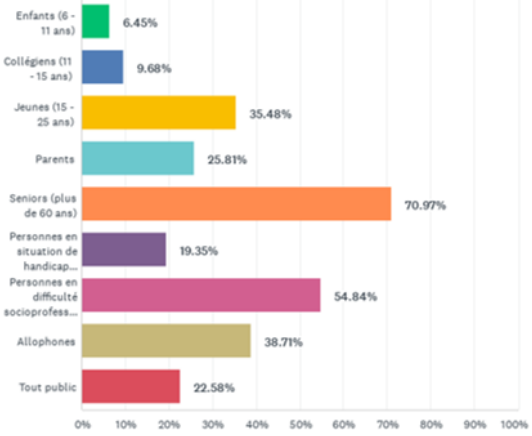
1	ASSO	E2C Lorraine site de Verdun
2	ASSO	Pôle Coopératif
3	ASSO	Ligue de l'Enseignement de la Meuse
4	ASSO	Secours Catholique
5	ASSO	Centre de Formation et de Promotion des MFR Grand Est
6	ASSO	ASSOCIATION VERDUN CHANTIERS
7	ASSO	BVB
8	ASSO	Fédération Départementale Familles Rurales Meuse
9	ASSO	Association le Numéripôle
10	ASSO	Unis-Cité Champagne Centre - Sites de Bar-le-Duc et Verdun
11	ASSO	ASSOCIATION AMATRAMI
12	ASSO	ALPHANETINFO
13	ASSO	E2C Lorraine
1	ILCG	Presidiente bénévole ILCG de Fresnes en W
2	ILCG	Ilcg Bar-le-Duc
1	CSC	Centre Social et Culturel ANTHOUARD - PRE L'EVEQUE
2	CSC	CSC KERGOMARD
3	CSC	Contre-Courant MJC
4	CSC	Association de coordination des Centres Socioculturels de Bar-le-Duc
5	CSC	Centre Social et Culturel de Stenay
6	CSC	Centre social et culturel Glorieux Cité Verte
7	CSC	Centre Wilson du pays de Montmédy
	SS	CAF de la Meuse
	SS	CPAM DE LA MEUSE
1	CCI	CCI Meuse Haute-Marne
2	CCI	CCI Meuse Haute-Marne
	LA POSTE	La Poste Grand Est
	MDPH	MDPH de la Meuse

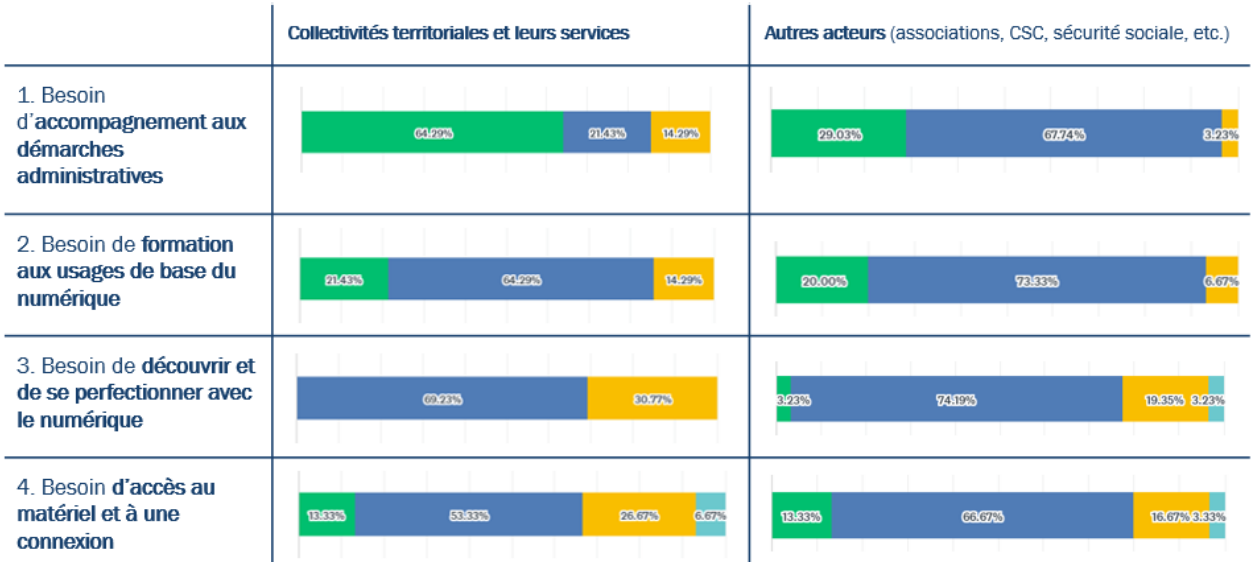
Les publics les plus concernés sont les seniors (plus de 60 ans) et les personnes en difficulté socio-professionnelle en très large majorité. Pour autant, les jeunes (15 – 25 ans) sont aussi un public prioritaire ainsi que les allophones.

Collectivités territoriales et leurs services *(20 répondants)*

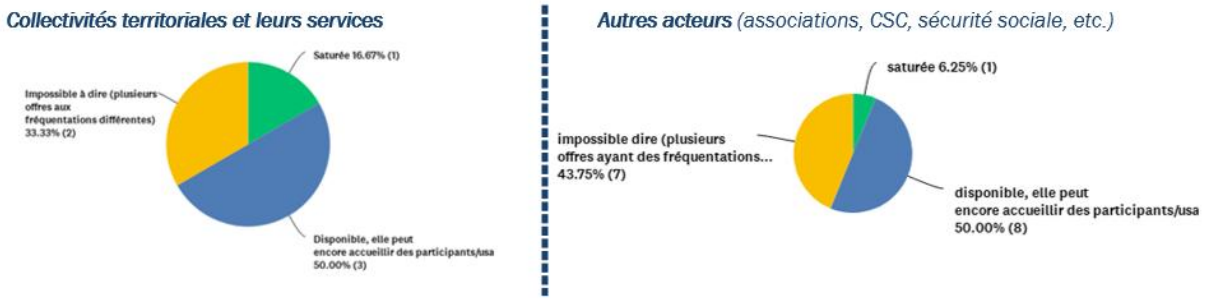


Autres acteurs *(associations, CSC, sécurité sociale, etc.) (35 répondants)*

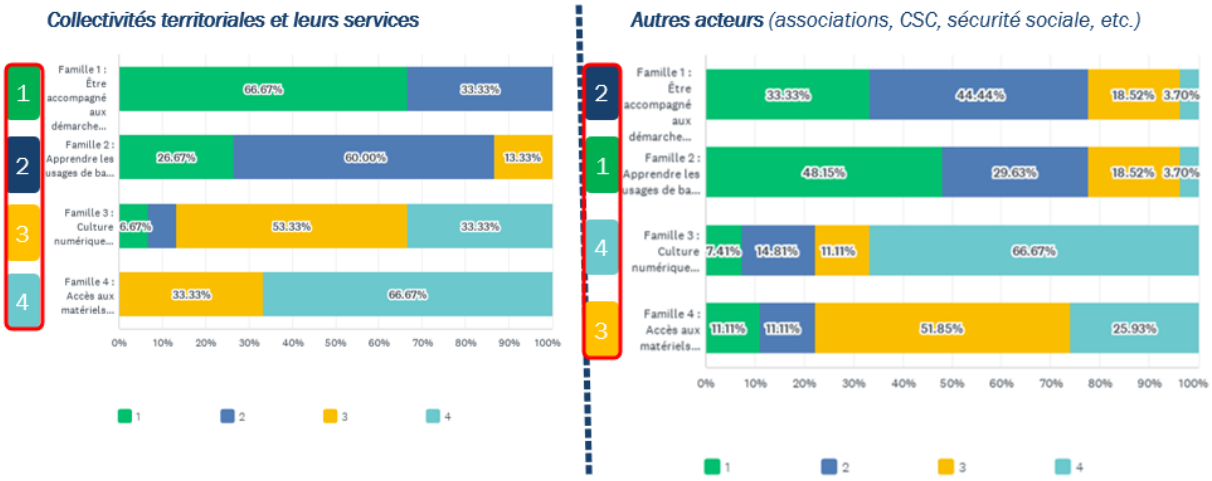




Le besoin d'accompagnement aux démarches est le plus couvert. Le besoin de formation aux usages de base et de découvrir / se perfectionner au numérique sont les plus à développer. L'accès au matériel paraît la moins prioritaire.



L'offre sur le territoire n'est pas saturée. Elle peut encore accueillir des personnes.



L'accompagnement aux démarches reste la priorité pour les collectivités territoriales. Les autres acteurs privilégient la formation aux usages de base.

Les attentes des 55 répondants :
Collectivités territoriales et leurs services :

- « Quid de la pérennisation des conseillers numériques ? »
- « Une mise en réseau des acteurs de l'inclusion numérique du département de la Meuse, une mutualisation des conseillers numériques ? »
- « Une cartographie recensant les lieux répondant aux besoins des familles évoquées. »

Autres acteurs (associations, CSC, sécurité sociale, etc.) :

- « Formation et mise en réseau des différents professionnels agissant sur l'inclusion numérique, pour enrichir les pratiques. »
- « Coordination entre acteurs - Un pilotage départemental - Suivi et évaluation - Efficacité et efficience »
- « Des moments d'échange et des groupes de travail pour trouver des soutiens financiers à la pérennisation des actions déjà menés sur le territoire. »
- « Coordination des acteurs en place et création d'un parcours adapté aux usagers. »
- (rajout par suite de la réunion) Sensibiliser et participer aux actions concernant la fin du réseau cuivré en 2030. Environ 35 000 prises restent à raccorder sur le département. En retirant 10% de logement vacant (estimation basée sur la moyenne nationale), il reste 25 000 lieux d'habitation à raccorder à la fibre. Le Groupe Orange et la société d'économie mixte Losange sont chef de file sur le sujet. Des actions sont prévues notamment sur la sensibilisation des élus.