Feuille de route ardennaise France Numérique Ensemble

Introduction

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

- **Axe 1 :** Territorialiser la politique d'inclusion numérique et accompagner les acteurs locaux par la mobilisation d'un fonds d'ingénierie dédié
- **Axe 2 :** Déployer une gamme d'outils numériques accessibles à tous les médiateurs numériques pour assurer un développement des compétences tout au long de la vie
- **Axe 3 :** Soutenir les acteurs du secteur dans leurs travaux de structuration de la filière professionnelle et renforcer l'adéquation des formations aux réalités opérationnelles
- **Axe 4 :** Collecter selon la logique du dites-le-nous une fois et partager des données structurées pour mieux adapter, au fil de l'eau, la politique d'inclusion numérique aux réalités locales et nationales

Cette feuille de route nationale doit permettre, d'ici à 2027 d'atteindre les objectifs suivants:

- 8 millions de personnes accompagnées ;
- 25 000 lieux d'inclusion numérique, 20 000 aidants numériques formés ;
- 2 millions d'équipements informatiques reconditionnés accessibles aux ménages les plus modestes.

Les feuilles de route locales, comme la feuille de route ardennaise, sont une déclinaison de ces objectifs et doivent faire émerger un porteur privé ou public pour piloter la coordination des conseillers et médiateurs numériques dans le département.

La feuille de route présentée ci-après est le fruit d'un travail collaboratif associant la Préfecture et le Conseil départemental des Ardennes, ainsi que HubEst, le Hub pour un numérique inclusif du Grand Est et les membres de la gouvernance ardennaise de l'inclusion numérique, dans l'objectif d'élaborer collectivement une stratégie locale de lutte contre la fracture numérique.

Caractéristiques du territoire ardennais

Le territoire des Ardennes présente plusieurs spécificités que la présente feuille de route a pour objectif de traiter. Ces éléments sont repris plus en détail dans le diagnostic mené entre janvier et septembre 2024 par Antoine Forzinetti coordinateur départemental des conseillers numériques (CoNum) dans la structure PIX'in - La Locomotive et dont une synthèse est consultable en annexe 1.

En premier lieu, le **fort taux d'illettrisme et d'illectronisme** sur le territoire (17% contre 15,4% au national) représente un enjeu majeur pour l'inclusion sociale et l'insertion socioprofessionnelle des Ardennais en situation de précarité.

Deuxième caractéristique importante, **le territoire ardennais est très majoritairement rural** (95% des communes ardennaises comptent moins de 2000 habitants), ce qui induit des difficultés d'accès aux infrastructures éducatives et aux services publics en général, mais aussi de connexions aux réseaux de communications et de mobilité. Le taux d'illectronisme est en effet de 20% dans ces communes.

Enfin, **la population des Ardennes** présente plusieurs particularités susceptibles de s'ajouter à ces difficultés : elle **est en moyenne plus âgée** (28,8% des Ardennais ont plus de 60 ans, contre 26,5% au national), **avec un plus bas niveau de revenus** (le taux de pauvreté dans le département est de 19,4%, nettement supérieur au chiffre national de 14,9%) **et une plus grande part de personnes non-diplômées** que la moyenne nationale (27,2% contre 20,7% au national.). Plus de chiffres comparatifs sont disponibles dans le diagnostic territorial consultable en annexe 2.

I. Méthode d'élaboration de la feuille de route – historique des politiques d'inclusion numérique dans les Ardennes

2020 : la formation du « Collectif illettrisme 08 »

Sous l'impulsion du Conseil départemental des Ardennes, **le Collectif illettrisme 08** a vu le jour en 2020. Partant du constat que le développement de l'usage des outils numériques dans la vie quotidienne est à relier au problème de l'illettrisme, les partenaires ardennais se sont notamment saisis du dispositif des CoNum, pour agréger de nouveaux acteurs à leurs actions. Le collectif rassemble à ce jour **86 membres représentant 32 structures.**
Le rapprochement des acteurs de la lutte contre l'illettrisme avec des partenaires de la médiation numérique a amené, depuis 2022, le Collectif à construire un projet de territoire fédérateur autour de la lutte contre l'illettrisme et l'illectronisme. C'est dans ce cadre que l'organisation d'un événement Numérique en Communs (NEC) a eu lieu le 30 mars 2023 sur la thématique « Lien entre illettrisme et illectronisme »

Le programme détaillé de la journée est consultable en annexe 1.

Le NEC a donc été conçu comme un événement fédérateur à même d'initier une forte dynamique de décloisonnement entre professionnels de l'inclusion numérique au sens large.

Quelques éléments de bilan peuvent attester de la réussite de la journée :

- **180 participants ;**
- **39 intervenants dont 38 représentaient des structures ardennaises ;**
- **18 temps de travail et d'échanges** répartis sur 6 lieux ;
- **note globale attribuée par les 31 réponses au questionnaire de satisfaction : 8/10** (45 % des répondants et répondantes), avec une maximale de 10/10 (22,6 % des réponses) ;
- **100 % des répondants et répondantes ont indiqué avoir pu étoffer leur réseau professionnel.**

2024 : la formation d'une gouvernance départementale France Numérique Ensemble

Fin 2023, le Conseil départemental des Ardennes a été sollicité par la Préfecture des Ardennes pour co-porter la gouvernance locale France Numérique Ensemble. La collectivité a accepté de s'investir dans cette dynamique de territorialisation de la feuille de route nationale par un courrier daté du 9 janvier 2024. Le Conseil départemental des Ardennes a également accepté d'être le récipiendaire de l'ensemble des crédits alloués par l'ANCT (ingénierie et formations).

6 présidents d'EPCI se sont déclarés volontaires pour rejoindre la gouvernance départementale en désignant également un référent technique : les communautés de communes Ardennes Thiérache, du Pays Réthelois, de l'Argonne Ardennaise et des Portes du Luxembourg, Vallées et Plateau d'Ardenne, ainsi que la communauté d'agglomération Ardenne Métropole.

Dans le détail, la démarche s'est organisée autour des rencontres suivantes :

- 19 décembre 2023 : lancement en visioconférence avec les premiers membres à s'être déclarés sur la plateforme France Numérique Ensemble pour intégrer la gouvernance territoriale des Ardennes.

- 26 janvier 2024 : comité de pilotage sous la coprésidence de Madame Hélène Hess, Sous-Préfète de Sedan, en charge des services publics, et Monsieur Jean Godard, Vice-Président du Conseil Départemental en charge de l'insertion et des fonds sociaux européens.

À l'occasion de cette instance, **il a été acté que le diagnostic de fragilité numérique et la mise à jour de la cartographie des lieux d'inclusion numérique soient portés par PIX'in - La Locomotive. Cette mission a été confiée à Antoine Forzinetti, coordinateur**

départemental des CoNum en poste depuis le 8 janvier 2024, avec l'appui de techniciens du Conseil départemental des Ardennes et de la Préfecture des Ardennes. Le diagnostic complet est consultable en Annexe 2, et sa synthèse en partie II du présent document.
L'association HubEst a ensuite été mandatée pour organiser et animer la concertation des partenaires locaux de l'inclusion numérique, puis pour rédiger la feuille de route ardennaise France Numérique Ensemble.

Des réunions de travail régulières sous un format resserré type comité technique (COTECH) ont ensuite réuni une fois par mois. Ce COTECH a animé la dynamique locale France Numérique Ensemble jusqu'à l'organisation d'un après-midi de concertation. **Cette demi-journée de travail s'est tenue le 16 septembre 2024 dans l'objectif d'identifier collectivement les axes stratégiques et premières pistes d'actions de la feuille de route départementale. Elle a rassemblé une vingtaine d'acteurs de structures diverses (collectivités locales, associations, CAF…).** Le compte-rendu complet de la concertation est consultable en Annexe 3.

La gouvernance locale ainsi réunie a fait émerger 5 axes, dont les actions spécifiques sont listées à partir de la page 7.

1. **Densifier, interconnecter et coordonner le maillage territorial de l'inclusion numérique**
2. **Développer une culture et un usage numériques intégrés tout au long de la vie**
3. **Parvenir à un accès généralisé et responsable à l'équipement numérique et à la connexion pour toutes et tous**
4. **Mobiliser un financement transversal pour lutter efficacement contre l'illettrisme et l'illectronisme**
5. **Intégrer l'approche usager dans l'élaboration des sites pour un internet simplifié et raisonné**

Chacun de ces axes a ensuite fait l'objet d'un groupe de travail thématique pour les décliner en actions concrètes et trouver un pilote. Ces groupes de travail se sont tenus début octobre 2024 et ont été animés par Antoine Forzinetti et Dany Béchet. Le fruit de ces travaux figure aux parties III et IV du présent document.

II. Synthèse du diagnostic territorial

Le diagnostic territorial est disponible dans sa totalité en Annexe 2.

Voici quelques chiffres marquants pour illustrer les enjeux territoriaux identifiés :

- **Tous les EPCI du département comptent un taux d'illectronisme supérieur à la moyenne nationale (15,4% au national ; de 17 à 23% pour les intercommunalités ardennaises).**

- **95% des communes ardennaises comptent moins de 2000 habitants (427 sur 449).**

Le maillage territorial représente un enjeu particulièrement important pour l'inclusion numérique dans les Ardennes (cf. carte p.8 du diagnostic).

Dans ce contexte, l'interconnaissance entre acteurs locaux et plus largement la coordination des actions apparaissent comme primordiales pour l'orientation des personnes accompagnées dans les zones moins bien dotées. Le sujet a d'ailleurs été travaillé dès le NEC en 2023, et a été repris parmi les axes stratégiques que les membres de la gouvernance ardennaise ont identifiés pour la feuille de route France Numérique Ensemble.

Ces deux besoins, l'interconnaissance et la coordination des acteurs, ont également été notifiés dans les recommandations du diagnostic.

Ces recommandations sont les suivantes :

- **mieux comprendre les actions et parcours entre partenaires ;**
- **rendre visible et lisible le dispositif d'inclusion numérique ;**
- **coordonner et former l'ensemble des acteurs ;**
- **compléter le diagnostic ;**
- **lever les freins à la revente de matériel informatique.**

Les quatre premières recommandations ont été reprises par les participants de la concertation au cours des ateliers, et se retrouvent donc, à divers niveaux, dans les axes stratégiques et les fiches-actions citées en partie IV.

La question de la revente de matériel informatique, quant à elle, a été identifiée par des échanges entamés avec Emmaüs Connect. Son programme LaCollect.tech fait de l'association un acteur de référence sur le sujet. **Les échanges avec l'association ont permis la rédaction d'une ébauche de fiche-action** pour l'action 2 ("Mettre en place des filières locales de reconditionnement") de l'axe 3 ("Parvenir à un accès généralisé et responsable à l'équipement numérique et à la connexion pour toutes et tous"). Les travaux engagés devront s'inscrire dans le cadre de la création de la cité de l'économie circulaire qui doit voir le jour en 2026.

III. Ambition et positionnement de la gouvernance France Numérique Ensemble des Ardennes sur l'inclusion numérique

Axes stratégiques identifiés

L'après-midi de concertation a permis l'identification de 5 **axes stratégiques pour l'inclusion numérique dans les Ardennes :**

1. **Densifier, interconnecter et coordonner le maillage territorial de l'inclusion numérique**
2. **Développer une culture et un usage numériques intégrés tout au long de la vie**
3. **Parvenir à un accès généralisé et responsable à l'équipement numérique et à la connexion pour toutes et tous**
4. **Mobiliser un financement transversal pour lutter efficacement contre l'illettrisme et l'illectronisme**
5. **Intégrer l'approche usager dans l'élaboration des sites pour un internet simplifié et raisonné**

Chacun de ces axes a ensuite fait l'objet d'une réunion de travail thématique avec l'ensemble des membres volontaires pour s'investir dans la démarche opérationnelle de déploiement.

Lors de ces rencontres les participants avaient pour consigne de s'appuyer sur les premières pistes d'actions concrètes identifiées lors de la concertation ou d'en définir de nouvelles pour rédiger des fiches-actions indiquant pour chacune d'entre elles :

- une personne référente
- les autres personnes à intégrer
- les ressources à disposition
- des indicateurs de réussite
- un calendrier

Le résultat de ces travaux est consultable en partie IV.

Gouvernance envisagée

Après le dépôt de la présente feuille de route, **les membres de la gouvernance départementale France Numérique Ensemble souhaitent se réunir rapidement pour un premier comité de pilotage qui marquera le lancement opérationnel du programme d'actions.**

À la suite de cette rencontre de lancement en format COPIL**, une seconde rencontre dans un format comité technique sera organisée selon des modalités à définir, pour mobiliser plus largement les acteurs de terrain et engager une dynamique de réseau opérationnel.**

Les co-pilotes veilleront à convier à ces temps une typologie d'acteurs la plus large possible, afin de connaître les problématiques de tous et toutes, sous tous les angles, et ce, tout le long du processus de déploiement de la feuille de route Ardennes Numérique Ensemble.

IV. Axes stratégiques et fiches-actions

La liste des participants et participantes à chacun des groupes de travail est disponible en Annexe 4.

Les fiches-actions remplies lors des groupes de travail thématiques pour chacun des axes stratégiques sont consultables ci-après et constituent les priorités identifiées au cours du travail de co-construction mené avec les membres de la gouvernance.

À noter :

- Les groupes de travail dédiés aux axes 3 (“Parvenir à un accès généralisé et responsable à l’équipement numérique et à la connexion pour toutes et tous”) et 4 (“Mobiliser un financement transversal pour lutter efficacement contre l'illettrisme et l'illectronisme”) ne sont pas parvenus à identifier de porteurs ou d’actions concrètes selon le modèle des fiches-actions. De prochaines rencontres pourront être organisées avec les partenaires pour terminer ce travail.

- Le groupe de travail organisé pour l’axe 5 “Intégrer l’approche usager dans l’élaboration des sites pour un internet simplifié et raisonné” a dû être annulé faute de participants (une seule représentante de structure s’était inscrite pour y participer). Cet axe est donc de fait considéré comme d’une priorité moindre mais il est néanmoins conservé dans la feuille de route.

La présente feuille de route a vocation à évoluer dans le temps en fonction de l’avancée des chantiers.

Axe 1 : Densifier, interconnecter et coordonner le maillage territorial de l'inclusion numérique

Action 1 : Formaliser et structurer les échanges de pratiques entre structures

Personnes référentes :

- Coordinateur des CoNum
- Chargé de mission illettrisme et illectronisme CD08

Personnes à intégrer :

- l'ensemble des acteurs de l'inclusion numérique (au sens large), et pas seulement les Conum, afin d'avoir des échanges de pratiques, de faire réseau et d'éviter l'invisibilisation des professionnels et professionnelles

Ressources à disposition :

- DORA, plateforme de l'inclusion qui recense l'offre de service et la cartographie ANCT des lieux d'inclusion numérique
- Les Bons Clics : outils de visioconférence et replays possibles
- outils de visioconférence pour faciliter les réunions
- sources internes aux structures (nécessaire de les référencer) : voir « les Bases » et uniformiser son utilisation
- avoir une ressourcerie « papier » qui permet de compenser les défauts du numérique et accéder à plus de ressources

Indicateurs de réussite :

- nombre de professionnels et professionnelles présents et présentes en réunions de réseau
- dynamiques de réseau identifiées et mises en place sur les territoires

Calendrier :

- à définir

Commentaires et points de vigilance éventuels :

- structurer un fonctionnement à 2 niveaux
- un niveau local organisé sous la forme d'un collectif d'acteurs
- un niveau départemental plus formalisé
- veiller à conserver des temps de rencontre en présentiel, pour des groupes de travail et des évènements
- organiser une journée de rencontre type NEC

Action 2 : Mettre en place une coordination départementale de l'inclusion numérique

Personnes référentes :

- Coordinateur départemental des CoNum
- Chargé de mission illettrisme et illectronisme CD08
- une personne dédiée à identifier

Personnes à intégrer :

- tous les acteurs institutionnels et associatifs du territoire
- identifier une personne référente par structure pour avoir un relai stable et une communication plus efficace

Ressources à disposition :

- les instances France Numérique Ensemble
- outils de visioconférence pour les réunions en distanciel

Indicateurs de réussite :

- organiser une réunion par trimestre
- nombre de professionnels et professionnelles présents et présentes

Calendrier :

- première réunion début 2025

Commentaires et points de vigilance éventuels :

- organiser la réunion trimestrielle en hybride visioconférence/présentiel pour permettre la présence d'un maximum de personnes

Action 3 : Établir un plan de communication adapté

Personnes référentes :

- personne référente à identifier, profil CoNum / médiateur numérique
- identifier une structure chargée de s'assurer de la conformité de la communication aux exigences des partenaires

Personnes à intégrer :

- tous les acteurs associatifs et institutionnels du territoire • identifier une personne référente par structure

Ressources à disposition :

- Mailist
- relais sur les sites des partenaires locaux
- réseaux sociaux
- newsletter

Indicateurs de réussite :

- indicateurs à identifier

Calendrier :

- lancer les actions de communication mi 2025

Commentaires et points de vigilance éventuels :

- veiller à ce que les actions de communication soit adaptées aux spécificités du territoire
- attention à bien communiquer également au sein du réseau pour que les acteurs soient au courant des actions menées par leurs partenaires

<u>Action 4 :</u> Former tous les acteurs à l'utilisation de DORA et de la cartographie ANCT, pour renseigner son offre de service et la rendre visible par toutes et tous

Personnes référentes :

- administrateur identifié sur le réseau (Antoine Forzinetti et Dany Béchet)

Personnes à intégrer :

- l'ensemble des acteurs de l'inclusion numérique sur le territoire des Ardennes, dont l'identification peut s'appuyer sur le diagnostic effectué par Antoine Forzinetti

Ressources à disposition :

- Maillist
- dynamiques partenariales existantes

Indicateurs de réussite :

- nombre de structures référencées sur DORA
- utilisation de l'outil par les professionnels

Calendrier :

- 1er trimestre 2025

Commentaires et points de vigilance éventuels :
Deux objectifs :

- une communication adaptée au territoire en direction des publics
- une communication globale pour le réseau afin que chacun soit au fait des actions entreprises par les autres

<u>Action 5 :</u> Organiser des actions de sensibilisation et de formation à destination des partenaires locaux

Personnes référentes :

- ANCT pour la formation
- responsables de structures locales pour la diffusion de l'information

Personnes à intégrer :

- les agents techniques pour savoir "qui fait quoi" et améliorer la visibilité des acteurs dans leurs domaines de compétences

Ressources à disposition :

- DORA
- Les Bases du numérique d'intérêt général

Indicateurs de réussite :

- nombre de formations par an

Calendrier :

- *à définir*

Commentaire :
La Région peut être un acteur ressource pour les questions de formations.

Axe 2 : Développer une culture et un usage numériques intégrés tout au long de la vie

Action 1 : Identifier à toutes les échelles un chef de file local pour l'inclusion numérique

Personnes référentes):

- identifier une structure référente en s'appuyant sur l'existant
- la structure référente s'appuie sur les partenaires membres de la gouvernance pour faire remonter de l'information et faciliter la mobilisation

Personnes à intégrer :

- gouvernance ouverte à tous les acteurs volontaires
- réseaux partenariaux locaux
- les élus

Ressources à disposition :

- les réseaux de partenaires
- outils de visioconférence

Indicateurs de réussite :

- adaptations locales de la feuille de route
- nombre de structures participantes à tous les échelons

Calendrier :

- premier semestre 2025

Commentaires et points de vigilance éventuels :

- veiller à s'appuyer sur des réseaux existants plutôt que sur des découpages administratifs
- organisation locale à ne pas institutionnaliser pour qu'elle reste flexible

Action 2 : Développer une culture commune du numérique

Personnes référentes :

- la gouvernance FNE

Personnes à intégrer :

- tous les acteurs volontaires

Ressources à disposition :

- les compétences de chacun des membres du groupe

Indicateurs de réussite :

- rédaction d'une charte définissant une vision commune de l'inclusion numérique
- nombre de structures adhérentes aux principes de la charte

Calendrier :

- premier semestre 2025

Commentaires et points de vigilance éventuels :

Action 3 : Porter des actions de sensibilisation auprès des acteurs éducatifs

Personnes référentes :

- à définir

Personnes à intégrer :

- responsables de Cités éducatives
- agents de l'Éducation Nationale
- représentants de centres sociaux
- représentants de structures d'insertion
- représentants de centres de formation
- référents d'entreprises membres du réseau "Les Entreprises s'engagent"
- représentants des bureaux des entreprises des lycées professionnels

Ressources à disposition :

- ressources de chacune des structures intégrées
- réseaux respectifs de chacun des partenaires

Indicateurs de réussite :

- nombre de structures engagées
- nombre d'actions engagées
- nombre de personnes présentes en réunions

Calendrier :

- fin 2025

Commentaires et points de vigilance éventuels :
sans objet

Axe 3 : Parvenir à un accès généralisé et responsable à l'équipement numérique et à la connexion pour toutes et tous

Action 1 : Établir une cartographie des espaces wifi libres et gratuits sur le département

Action qui devra faire l'objet de précisions dans le cadre sa mise en œuvre

Action 2 : Mettre en place des filières locales de reconditionnement

Cette action doit être mise en attente et s'inclure dans le cadre du projet général de la Cité de l'économie circulaire, qui est en cours de construction et devrait aboutir en 2026.

On note l'existence d'initiatives, en termes de réemploi du matériel informatique portées par diverses structures (La Poste, Emmaus Connect….). Ces actions devront s'inscrire en coordination avec le projet départemental de création de la Cité de l'économie circulaire.

Action 3 : Développer un service de location/emprunt de matériel informatique par l'intermédiaire des médiathèques et ludothèques du réseau

Acteur à solliciter :

- la Cité éducative a lancé une expérimentation durant le COVID : à contacter pour un retour d'expérience

Action 4 : Mettre en place un tarif social numérique "Ma prime d'équipement numérique"

Action qui devra faire l'objet de précisions dans le cadre sa mise en œuvre

Action 5 : Sensibiliser les usagers du numérique aux logiciels libres

Action qui devra faire l'objet de précisions dans le cadre sa mise en œuvre

Axe 4 : Mobiliser un financement transversal pour lutter efficacement contre l'illettrisme et l'illectronisme

<u>Action 1 :</u> Déterminer collectivement un plan de financement pluriannuel pour que le reste à charge des structures employeuses de conseillers numériques soit de zéro

Pistes d'actions :

- Clarifier les notions utilisées pour adopter un discours commun (différences entre conseillers numériques et conseillers France services notamment) ;
- Identifier collectivement les sources de cofinancement possibles (fonds européens notamment) ;
- Pour les fonds européens : capitaliser sur la position frontalière des Ardennes pour monter des projets avec des partenaires belges et luxembourgeois

<u>Action 2 :</u> Développer une politique publique transversale de l'inclusion numérique sur le modèle de la politique de la ville

Pistes d'actions :

- Regrouper les partenaires institutionnels autour d'un schéma départemental du numérique ;
- Identifier les structures porteuses d'actions (missions locales, École de la seconde chance…) ;
- Proposer un nouvel angle numérique à des dispositifs généralistes (Service national universel par exemple) ;
- Affiner le diagnostic en évaluant l'impact des actions des CoNum et conseillers France services (CFS).

Listes des annexes transmises via France Transfert :

Annexe 1 : Programme du Numérique en Commun(s) des Ardennes
Annexe 2 : Diagnostic territorial de l'indice de fragilité numérique
Annexe 3 : Compte-rendu du COPIL de concertation France Numérique Ensemble du 16 septembre 2024
Annexe 4 : Composition des groupes de travail thématiques
Annexe 5 :Données de fragilité socio-numérique par EPCI