Les Assembleurs

pour un numérique inclusif
en Hauts-de-France

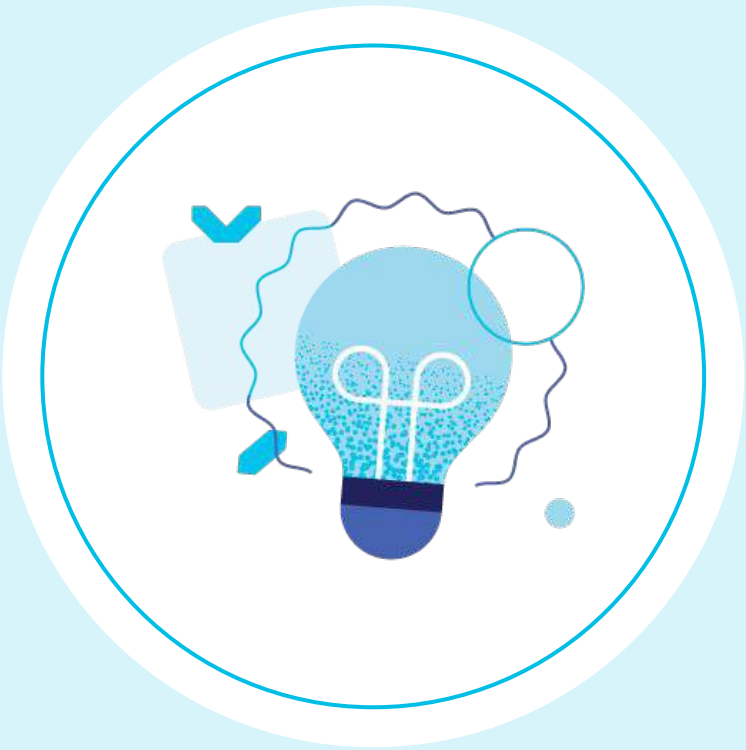
France Numérique Ensemble
Feuille de route

Département du Pas-de-Calais



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

anct société numérique

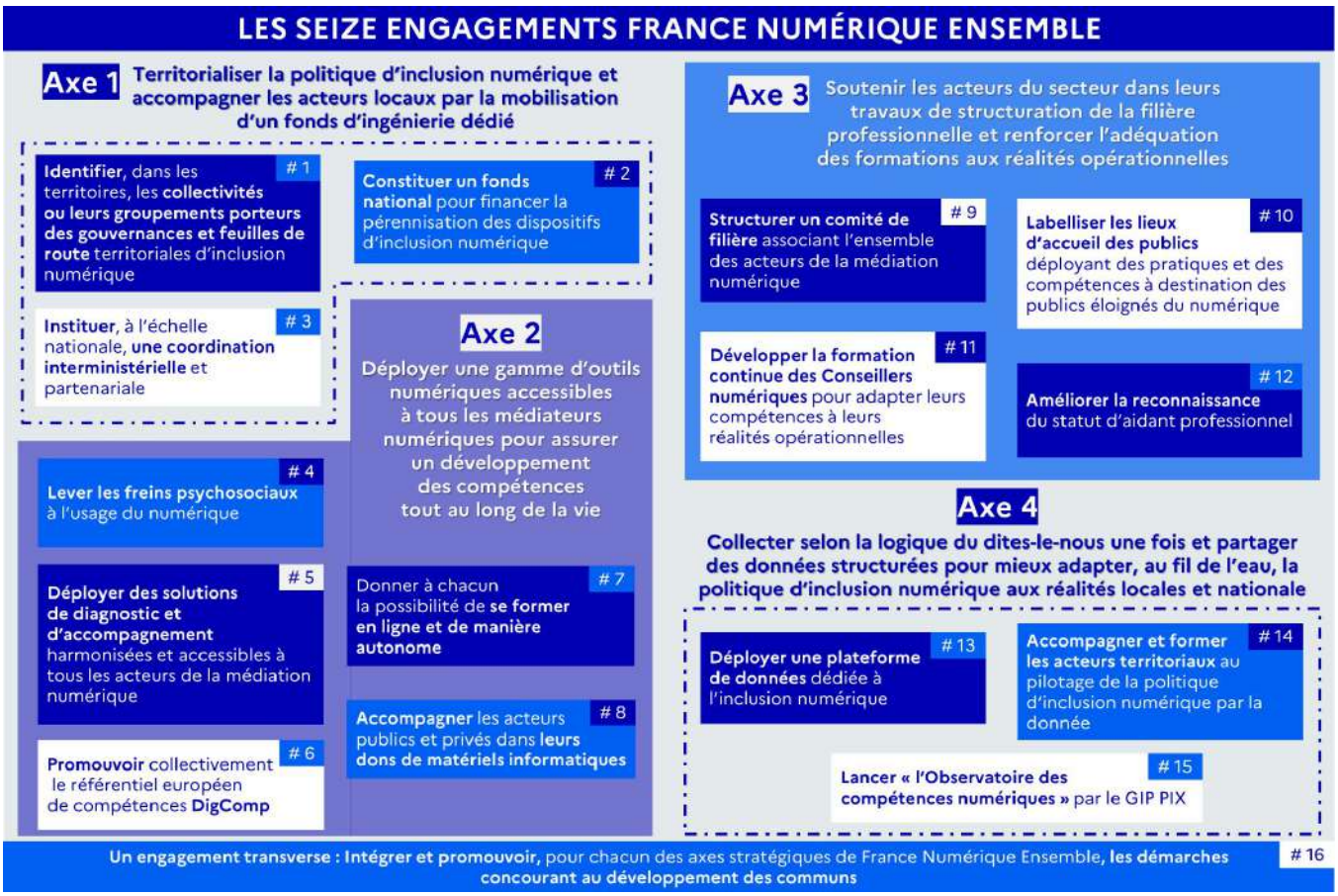


Préambule

La stratégie nationale

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 **France Numérique Ensemble** (FNE) est structurée autour de 4 axes et 16 engagements. Elle 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 et 2 millions d'équipements informatiques reconditionnés accessibles aux ménages les plus modestes, en complément des objectifs fixés dans le cadre de la politique prioritaire du Gouvernement « Devenir la première puissance numérique Européenne » et de son chantier « Favoriser l'inclusion numérique pour tous par la formation et les conseillers numériques ».

Le programme **Société Numérique de l'ANCT**, chargé de mettre en œuvre cette nouvelle feuille de route France Numérique Ensemble, entend ainsi mener des actions pour renforcer les acteurs territoriaux de la politique d'inclusion numérique et déployer une ingénierie de projet dédiée à la pérennisation des dispositifs en place dans les collectivités.



La stratégie nationale

Axe 1 : territorialisation de la feuille de route France Numérique Ensemble

La circulaire transmise aux préfectures en juillet 2023 détermine les actions à réaliser et les consignes à suivre pour ce faire selon un calendrier établi et en répondant aux engagements suivants :

- ➔ Identifier, dans chaque territoire, une collectivité pilote de la politique d'inclusion numérique ;
- ➔ Concentrer les moyens publics et privés dédiés à la pérennisation des dispositifs d'inclusion numérique.

pour le 15 octobre 2023

- ➔ périmètre territorial, composition gouvernance, difficultés, indication coordinateur CoNum



pour le 31 décembre 2023

- ➔ périmètre territorial définitif de la feuille de route, structures impliquées dans la mise en oeuvre et la gouvernance, besoins en ingénierie financière

pour octobre 2024

- ➔ feuille de route finalisée et approuvée



Sommaire

1 Méthodologie

2 Le contexte territorial

- → La coordination locale
- → Le panorama du territoire
- → Les enjeux opérationnels
- → Les initiatives existantes

3 Les priorités stratégiques préconisées

4 Les parties prenantes engagées et la méthodologie de déploiement

5 Plan d'actions

- → Renforcer l'existant
- → Déployer de nouvelles actions

6 Conclusion

7 Annexes

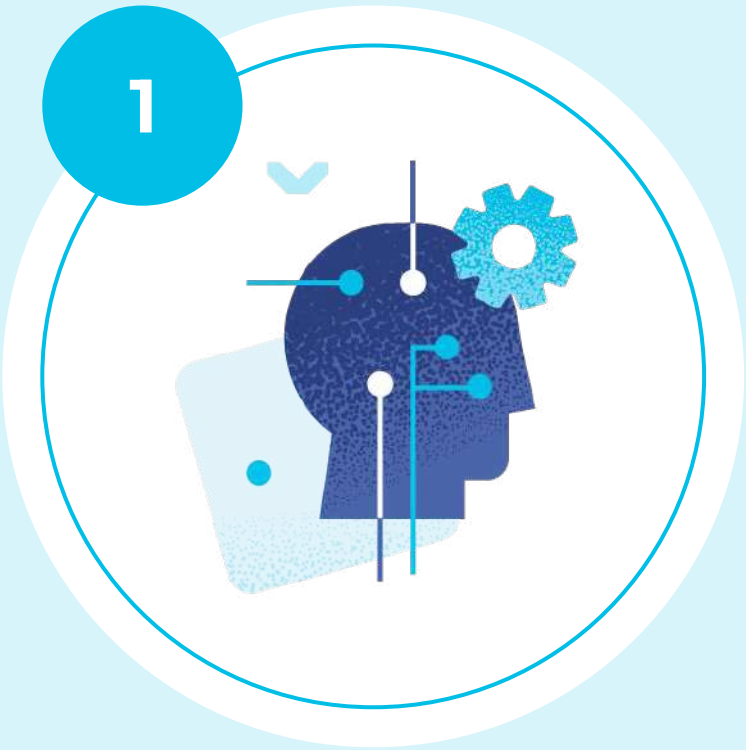
Contacts

Faustine Faure
f.faure@assembleurs.coop

Alexandre Bualé
a.buale@assembleurs.coop

Tristan Lomège
t.lomege@assembleurs.coop

1



La méthodologie

Méthodologie employée lors des concertations

Afin de rédiger la feuille de route départementale, la méthodologie que nous avons développé était séquencée en trois étapes distinctes :

Atelier Phase 1
Faire des constats et dégager les enjeux de territoire

COPIL #0

Atelier phase 2
Identifier, imaginer des pistes de solutions, mesurer leur faisabilité

COPIL #1

Atelier phase 3
Établir un plan d'action

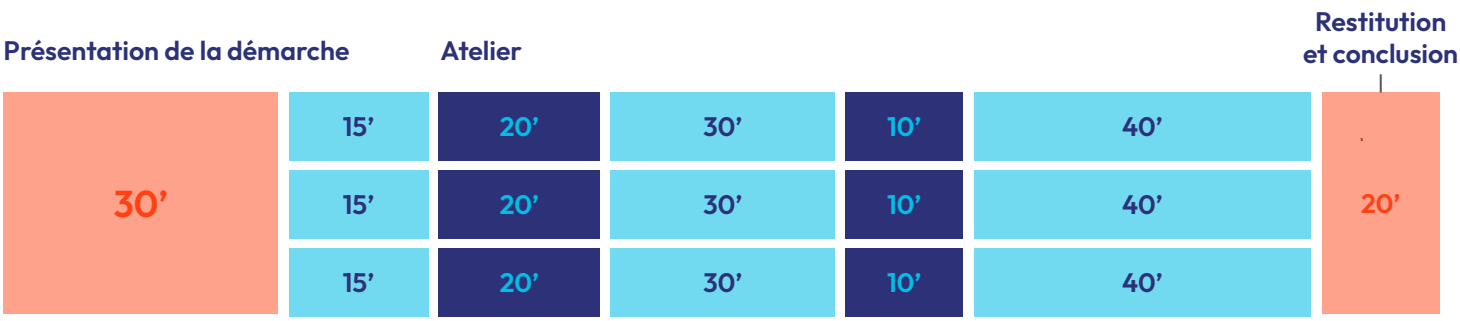
COPIL #2

Ces étapes correspondent à des temps de concertations menés auprès des acteurs du territoire. L'intention première de ces concertations était notamment de relever les bonnes pratiques et projets déjà en place sur le territoire en vu de les essaimer et d'harmoniser l'offre de service en inclusion numérique sur le département. Également, ce recensement a permis de mettre en lumière les éventuels services manquants, pour mieux les imaginer.

Concertation 1 : Constats et Enjeux

Le premier atelier avait pour objectif de relever des constats, qu'ils soient positifs ou négatifs, sur l'ensemble des aspects de l'inclusion numérique du territoire. Ces constats ont ensuite été regroupés afin de faire émerger des grands enjeux thématiques, devant guider la suite des réflexions au cours des ateliers suivants.

Lieu : Arras **Date** : 21 Mai 2024
Objectifs de la concertation : partager le diagnostic et les enjeux de l'inclusion numérique du territoire du Pas de Calais.



→ **La stratégie nationale**
→ **La coordination locale**
→ **Les ressources existantes**
→ **Les enjeux du territoire**

→ **3 groupes de travail** (10-12 pers.)

Plénière | Travail en sous-groupes | Temps de réflexion individuelle

Méthodologie employée lors des concertations

Concertation 2 : Initiatives locales et faisabilité

Le deuxième atelier avait pour objectif de recenser les projets et initiatives existantes sur le département, en vue de les essaimer sur l'ensemble du territoire. Ces projets ont été compilés dans une base de données collaborative, mise à disposition des acteurs du territoire, et triés selon 3 typologies de projets : les projets directement essaimables, ceux nécessitant une coordination, et ceux nécessitant une réflexion en matière stratégique et de gouvernance.

Lieu : Arras **Date** : 12 Juin 2024

Objectifs de la concertation : identifier et imaginer des pistes de solutions par un état des lieux de l'existant et par la mesure de faisabilité

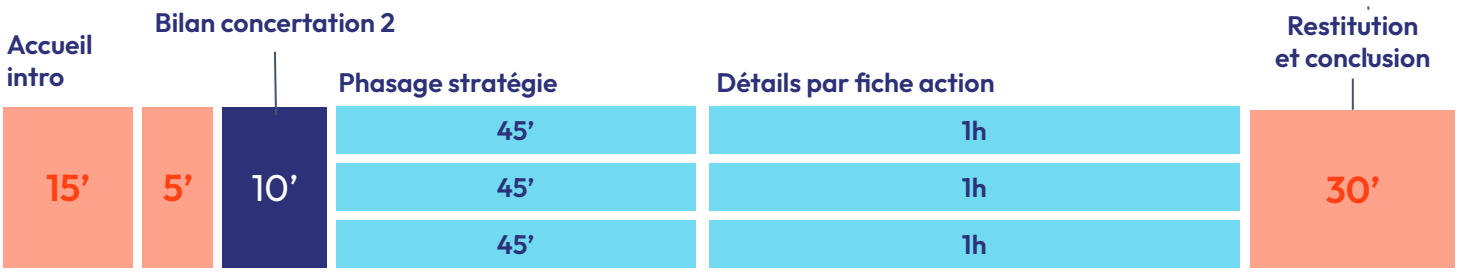


Concertation 3 : Élaboration du plan d'actions

A partir des grands enjeux et des projets et initiatives locales recensés, l'objectif de l'atelier 3 était désormais de concevoir des plans d'actions permettant la mise en oeuvre des projets identifiés / imaginés. Le but sous-jacent étant également de faciliter l'essaimage des projets afin d'harmoniser l'offre de service de l'inclusion numérique sur l'ensemble du département, mais aussi d'effectuer une budgétisation du déploiement de ces actions.

Lieu : Arras **Date** : 2 juillet 2024

Objectifs de la concertation : Phaser un plan d'action concret généralisable à l'ensemble des initiatives relevées / Détailler le plan d'actions nécessaire à la mise en place de quelques fiches initiatives



Synthèse de l'accompagnement
→ Les différentes phases
→ Le calendrier

→ 3 groupes de travail
- catégorie essaimage & coordination (2 groupes)
- catégorie gouvernance (1 groupe)

Plénière | Travail en sous-groupes | Temps de réflexion individuelle

Outils employés lors des concertations

Concertation 1 : Constats et Enjeux (Supports de travail)

4 axes de réflexion

Le maillage territorial	L'outillage des acteurs	La formation des acteurs	Diversification des financements et mutualisation

La méthodologie



Étape 1	Étape 2	Étape 3	Étape 4
Constats temps individuel	**Partage des constats** en sous-groupe	**Attentes et Idées concrètes** en sous-groupe	**Restitution** plénière
25'	20'	**Vote et priorisation** individuel	30'
		40' + 10'	

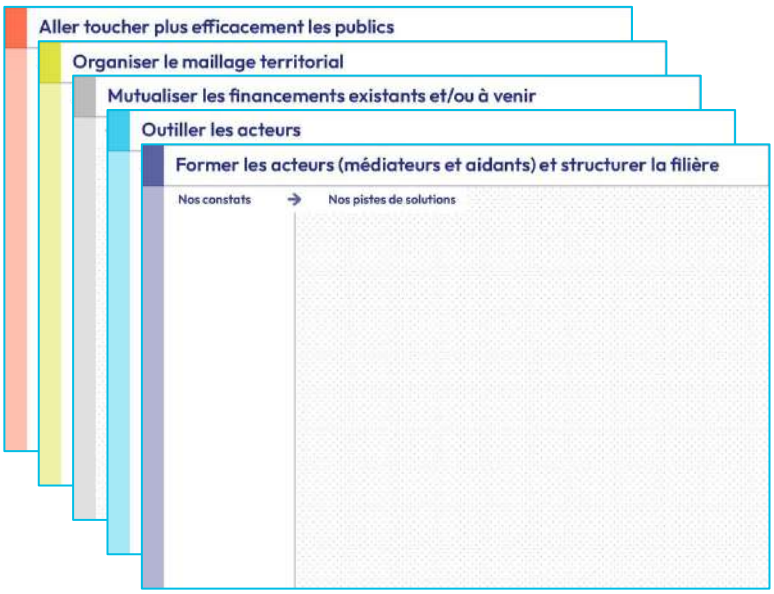
Outils employés lors des concertations

Concertation 2 : Initiatives locales et faisabilité (Supports de travail)

5 axes émis lors de la première concertation

Former les acteurs et structurer la filière	Outiller les acteurs	Organiser le maillage territorial	Aller toucher les publics	Mutualiser les financements

La méthodologie



→ *Matrices thématiques par axe*



→ *Fiches initiatives pré-complétées (questionnaire envoyé aux participants)*



→ *Fiches initiatives vierges*

Le déroulé

Étape 1	Étape 2	Étape 3	Étape 4
Rapport d' étonnement axe financements (plénière)	**Idéation** Pistes de solutions par axe (binômes)	**Priorisation** Faisabilité des solutions proposées (groupe complet)	Mise en commun + Conclusion
20'	50'	30'	25'

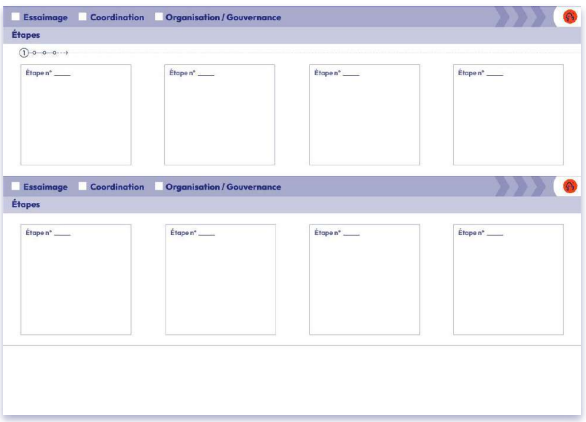
Outils employés lors des concertations

Concertation 3 : Élaboration du plan d'actions (Supports de travail)

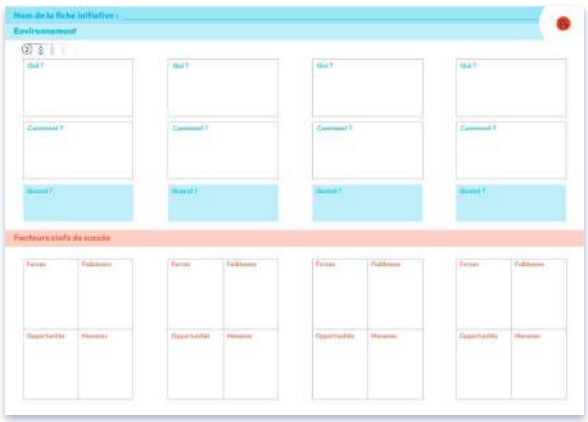
Les futurs plans d'action sont répartis selon 3 catégories :

Essaimage	Coordination	Pilotage

Les supports de réflexion



→ *Trame de déroulé type phasage*



→ *Trame de déroulé détaillé par fiche*



→ *appui sur les fiches actions de l'atelier 2*

Le déroulé

Étape 1	Étape 2	Étape 3
Répartition des groupes selon la catégorie + choix des actions travaillées	Détail des étapes de la stratégie type par catégorie	Détail des étapes pour concrétiser le projet par action
15'	45'	1h

2



Le contexte territorial

La coordination locale

En 2024, la coordination de la stratégie France Numérique Ensemble pour le département du Pas-de-calais a été déployée. En effet, la dynamique forte sur le sujet de l'inclusion numérique pré existante sur ce territoire a fait apparaître une moindre urgence de concertation, celle-ci étant déjà "culturellement" installée.

Ceci n'est en aucun cas la marque d'un désintérêt, bien au contraire, mais d'une volonté de garantir une bonne articulation des différents dispositifs existants par ailleurs :

- SDAASP et différentes politiques publiques en la matière portées par le Conseil départemental
- dynamique des feuilles de route numérique des EPCI portée par la Région
- stratégies d'inclusion numérique portées par les intercommunalités depuis plusieurs années (par exemple Communauté d'agglomération Lens Liévin et Communauté urbaine d'Arras)

La Préfecture de Département a donc fait le choix de porter la dynamique d'écriture de la feuille de route, en invitant et concertant largement les acteurs du territoire et en structurant les différentes étapes autour de différentes instances de pilotage du projet :

- un **Comité Technique (COTECH)** composé des représentants de la Préfecture et des Assembleurs. Tout au long de la rédaction puis de la mise en oeuvre de la feuille de route, le comité se réunit pour programmer les actions et suivre la bonne réalisation de la feuille de route France Numérique Ensemble.
- un **Comité de Pilotage (COPIL)** composé des représentants politiques de la Préfecture, du Conseil départemental, de l'AMF et de l'AMR, avec un support technique de la préfecture et des Assembleurs. Ce comité se réunit à 2 reprises tout au long du projet pour émettre des avis sur les orientations prises et pour valider les choix et propositions.

Au delà de ces comités, aboutir à l'écriture de la feuille de route repose sur un travail coopératif de l'ensemble des acteurs du territoire engagés dans l'inclusion numérique, autour de 3 axes :

- Élaborer un **diagnostic** et définir les **enjeux**
- Définir les **grandes orientations**
- Élaborer un **programme d'actions**

L'ensemble des acteurs du département ont été largement conviés et ont été pour la plupart représentés lors des concertations.

Le panorama du territoire

Le département du Pas-de-Calais se distingue par des typologies contrastées de territoires, avec une forte concentration de sa population à l'Est, influencée par la Métropole Européenne de Lille présente sur le département voisin. Calais, Arras, Boulogne-sur-mer, Lens et Liévin représentent les communes les plus peuplées. Avec 331 communes situées en zonage France Ruralités Revitalisation, un taux d'emploi inférieur à la moyenne nationale et un taux de pauvreté supérieure à la moyenne nationale, le territoire est amené à soulever des défis spécifiques qui peuvent impacter directement les actions à mener en termes d'inclusion numérique. En réponse à ces enjeux, le territoire a préalablement posé une stratégie, celle du SDAASP avec un premier axe particulier portant sur le numérique.

 1 468 018 Habitants	 6 714 km²
 890 communes	 20 intercommunalités
 dont 331 en zone de revitalisation rurale	 63 quartiers prioritaires

source ANCT

- 11 contrats de ville
- 227 habilitations Aidants Connect
- 50 France Services depuis le 1er janvier 2024
- Une dotation de 61 conseillers numériques

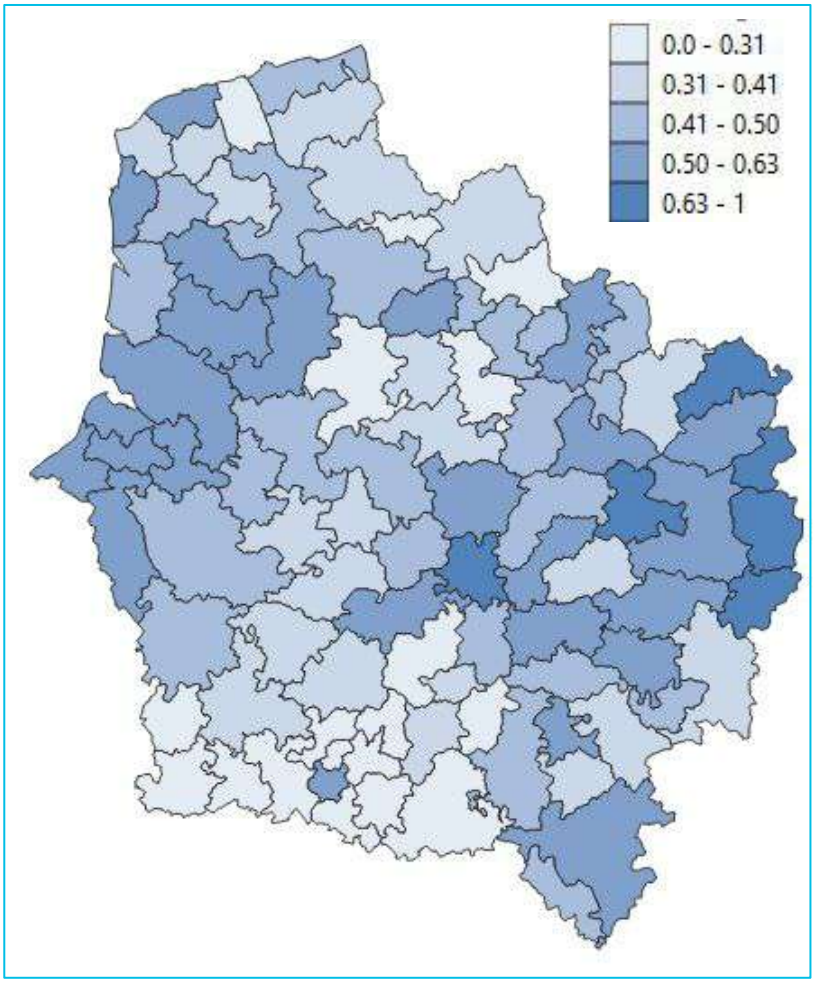
- 1 **SDAASP** (2018-2024) qui s'articule autour de 7 axes stratégiques après diagnostic :

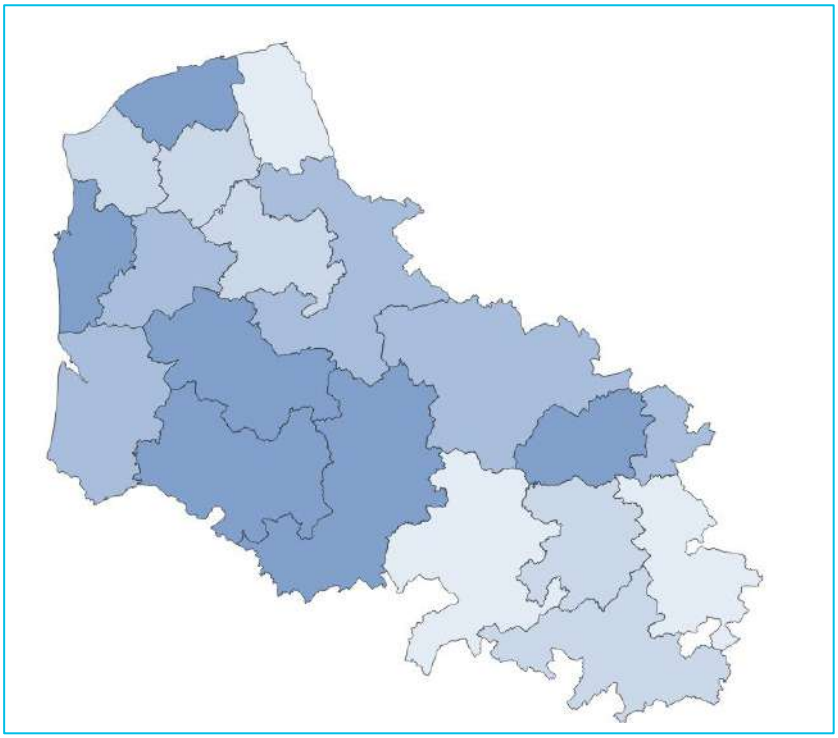
1. Garantir un accès numérique pour tous
2. Favoriser la mobilité de tous les usagers du Pas-de-Calais
3. Permettre un accès aux services publics et de solidarités pour tous sur l'ensemble du territoire
4. Maintenir, développer et coordonner la présence des services de santé sur l'ensemble des territoires
5. Assurer à tous les jeunes du Pas-de-Calais une facilité d'accès et une continuité dans leur parcours d'enseignement
6. Structurer une offre culturelle, sportive et de loisirs diversifiée et visible
7. Soutenir et adapter les services marchands de proximité dans les zones déficitaires

Le panorama du territoire : analyse de l'Indice de Fragilité Numérique

Indice général :

L'indice de fragilité numérique, développé sous le pilotage de la Région et de l'État, pour identifier les enjeux territoriaux d'aménagement et de médiation numériques, et calculé fin 2021, permet de rendre compte des disparités territoriales. Au regard des chiffres régionaux, le Pas-de-Calais présente des risques en matière de fragilité numérique, particulièrement autour de ses agglomérations du littoral comme Calais ou Boulogne-sur-Mer, au Sud du Territoire ou centré sur la Communauté d'agglomération (CA) de Lens-Liévin. Sur le graphique, plus la couleur est foncée, plus la fragilité potentielle est importante pour le territoire.





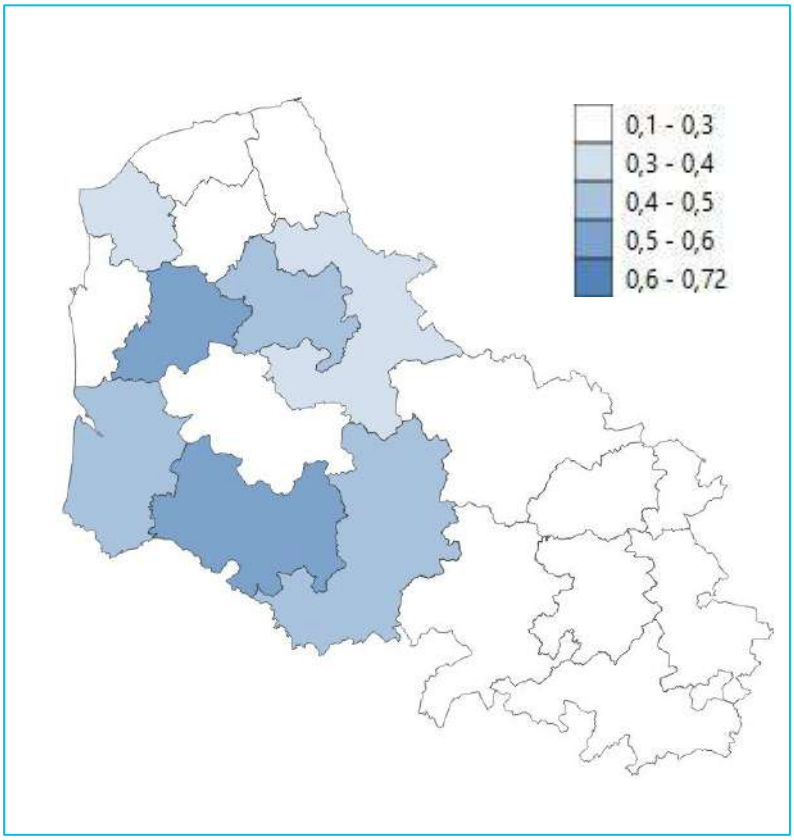
Cependant, ces disparités sont hétérogènes au sein du territoire et relèvent de différents facteurs : fragilité d'accès aux interfaces numériques, fragilité d'accès à l'information et aux services publics, fragilité liée aux compétences administratives et à l'exposition aux exigences du numérique, fragilité liée aux capacités d'usages des interfaces numériques. Il convient donc de différencier les typologies de fragilités numériques par territoire afin de décliner des actions et politiques publiques appropriées.

Le panorama du territoire : analyse de l'Indice de Fragilité Numérique

Sous-indice : "Enjeux d'aménagement"

Le sous-indice "Enjeux d'aménagement" est composé de 5 variables :

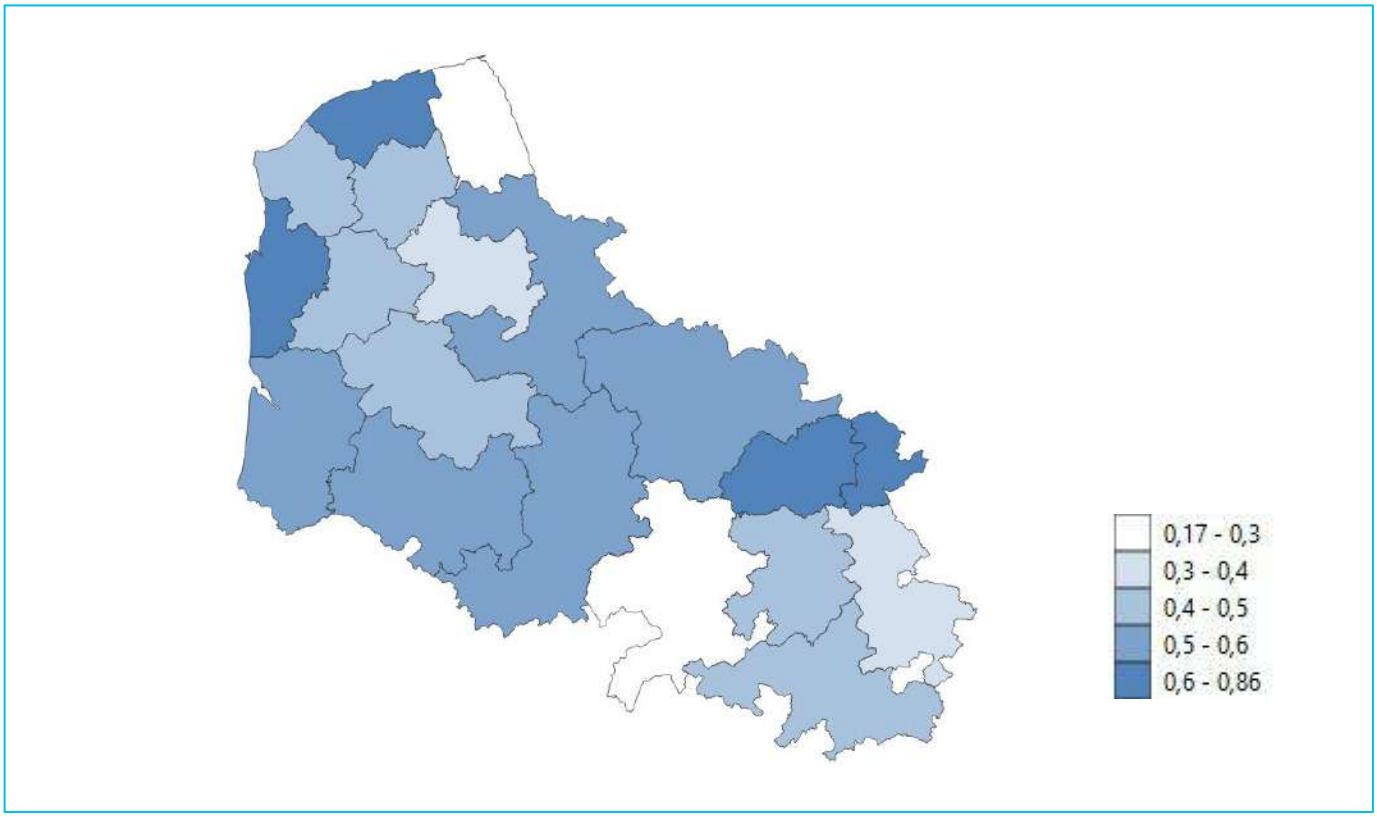
- Le taux de locaux raccordables à la fibre (FTTH)
- L'accès des habitants à la 4G
- L'accès aux services publics
- Le temps d'accès aux lieux numériques
    - Le temps d'accès moyen aux lieux permettant l'acquisition d'une compétence numérique
    - Le temps d'accès moyen aux lieux d'accompagnements aux démarches administratives
- Le temps d'accès moyen à l'offre de soins (urgences, médecin généraliste et médecin spécialiste libéral)



Alors que l'indice général mettait en lumière les risques de fragilité numérique des populations plutôt concentrées sur le littoral, le sud du département ou la communauté de communes de Lens-Liévin, le sous-indice "enjeux d'aménagement" porte l'attention sur les risques pouvant exister au Sud-Ouest du département. Des facteurs relatifs à l'accès des habitants à la 4G, notamment sur la communauté de communes de Desvres-Samer, peuvent contribuer à un taux plus fort de cet indice. En revanche, le Pas-de-Calais a un taux de locaux raccordables à la fibre très fort (95,6%). Également, au regard de la typologie du Sud-Ouest du Pas-de-Calais, l'offre de services disponible et la distance relative à ces services pour les populations sur le sud du département peuvent aussi être à interroger dans ce cadre.

Le panorama du territoire : analyse de l'Indice de Fragilité Numérique

Sous-indice : "Publics exposés"



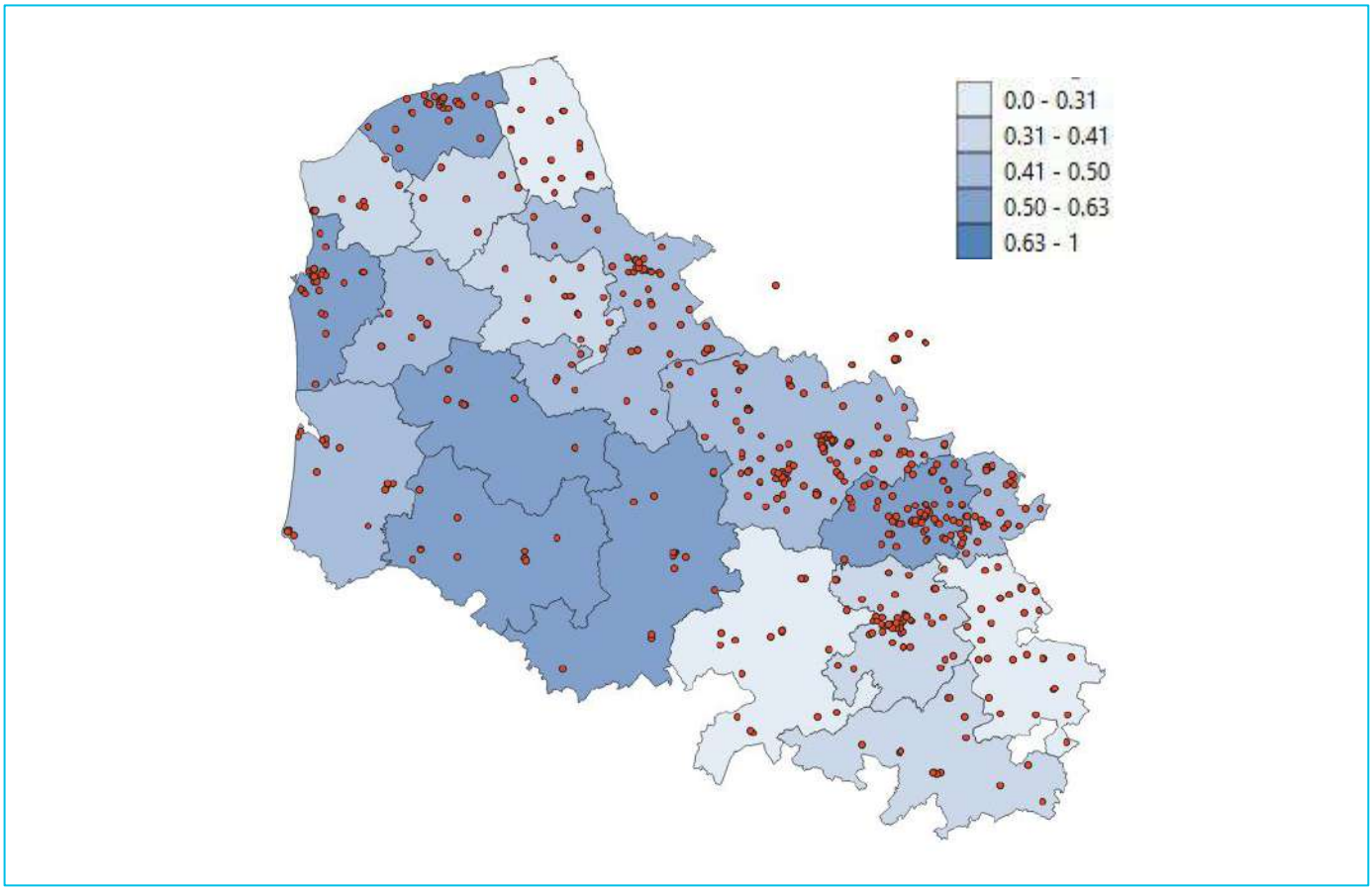
Le sous-indice "Publics exposés" est composé de 9 variables :

- Revenu disponible des ménages
- Taux de pauvreté des ménages
- Part des personnes de plus de 75 ans et des personnes isolés
- Part des ménages sans voiture
- Taux de chômage des 15-64 ans
- Part de l'ensemble des prestations sociales dans le revenu disponible des ménages
- Part des jeunes sans emploi et sans qualification (15-29 ans)
- Part des 75 ans et plus dans la population
- Part des non diplômés parmi les 15 ans et plus

Quant à lui, le sous indice "Publics exposés" vient reposer le curseur des risques de fragilité sur le littoral, particulièrement la CA du Boulonnais et la CA du Calaisis. Avec les territoires de la CA de Lens-Liévin et la CA d'Hénin Carvin, ces quatres territoires sont les plus à risques en raison des facteurs socio-économiques : le taux de pauvreté, le taux de chômage et la part de l'ensemble des prestations sociales dans le revenu disponible des ménages y sont plus forts. Si les risques de fragilités numériques au sud du Pas-de-Calais sont moindres, il subsiste par ailleurs des risques modérés au centre du département.

Cartographie des acteurs du territoire

Répartition des acteurs



La cartographie présente ici la répartition des acteurs répertoriés sur la cartographie régionale des opérateurs de médiation numérique, présentant un ou plusieurs services parmi les suivants :

- Accès à un équipement informatique
- Acquisition de compétences numériques
- Accompagnement aux démarches administratives en ligne

Avec un peu plus de 510 acteurs ou dispositifs présents sur le territoire, le Pas-de-Calais figure, au niveau des Hauts-de-France, en deuxième place en termes de présence d'acteurs de l'inclusion numérique.

On remarque une concentration des acteurs autour de Béthune et de Lens. Sur le littoral, où les risques de fragilité numérique sont accrus, il existe également une concentration des acteurs notamment autour de Boulogne-sur-Mer et de Calais. Si, pour les zones évoquées précédemment, la concentration des acteurs semblent faire écho aux besoins des populations, il existe des zones blanches sur les EPCI des 7 vallées, du Haut Pays du Montreuillois et du CC du Ternois. La couverture des acteurs reste faible au regard des besoins du territoire.

Synthèse des principaux enjeux opérationnels émis

5 axes de réflexion

1. **Le besoin de former les acteurs (médiateurs et aidants) et de structurer la filière**
2. **Le besoin d'outiller les acteurs**
3. **Le besoin d'organiser le maillage territorial**
4. **Le besoin d'aller toucher plus efficacement les publics**
5. **La nécessité de diversifier et de mutualiser les financements**

Axe 1 : Le besoin de former les acteurs (médiateurs et aidants) et structurer la filière

Le dimensionnement quantitatif est évidemment en question, mais il s'agit également de s'interroger sur la capacité à répondre à l'ensemble des besoins spécifiques en mobilisant un écosystème élargi : acteurs publics, privés et associatifs ; conseillers numériques, médiateurs numériques, aidants numériques et sociaux, personnels d'accueil etc ...

Pour ce faire, la filière professionnelle est en cours de structuration à l'échelle nationale pour les acteurs privés et un comité de filière se met en place pour se coordonner avec les acteurs relevant du secteur public, mais il faut localement identifier et mobiliser tous ceux qui sont susceptibles d'intervenir dans le champs de l'inclusion numérique, au delà des acteurs "traditionnels".

Sur cette base, il sera nécessaire de construire un plan de formation départemental soutenu et cohérent au regard des besoins des habitants et des lacunes et complémentarités de compétences de professionnels.

Synthèse des principaux enjeux opérationnels émis

Axe 2 : Le besoin d'outiller les acteurs

La nécessité de mutualiser l'outillage et de l'adapter aux besoins des professionnels pour faciliter l'accompagnement des usagers en tenant compte compte des spécificités territoriales est fortement évoquée. Des outils pré existent à l'échelle nationale ou régionale, d'autres à des échelles plus locales ; il s'agit de s'appuyer sur l'existant en identifiant les solutions pertinentes, de communiquer auprès de l'ensemble des acteurs, d'accompagner l'appropriation et de faire vivre et adapter ces outils.

Les outils évoqués essentiellement sont :

- cartographie des acteurs et de l'offre de service
- orientation et suivi des publics
- définition et suivi des parcours usagers
- événements professionnels réguliers de découverte et appropriation des outils, partage de bonnes pratiques et animations de communautés

Il apparaît également qu'une coordination régionale pourrait être pertinente sur certains objets (cartographie, observatoire, communautés etc ...)

Axe 3 : Le besoin d'organiser le maillage territorial

Le territoire du Pas-de-Calais apparaît comme étant plutôt exemplaire en matière de coopération territoriale au travers des travaux réalisés par certaines intercommunalités depuis plusieurs années. Néanmoins, il reste encore du chemin à parcourir pour embarquer tous les acteurs et essaimer sur l'ensemble des EPCI. A ce titre, les territoires les plus avancés peuvent servir de modèle pour un essaimage large.

Il s'agit :

- d'embarquer l'ensemble des acteurs concernés et de favoriser l'interconnaissance pour créer des liens et mettre en place des alliances
- de sensibiliser largement aux enjeux et au caractère transversal du numérique
- de rendre visible l'offre et clarifier les parcours pour les usagers
- de passer d'une logique de demande à une logique d'offre
- d'élargir le champ des acteurs mobilisés (transversalité sectorielle de l'inclusion numérique)

Synthèse des principaux enjeux opérationnels émis

Axe 4 : Le besoin d'aller toucher plus efficacement les publics

Il reste un enjeu majeur de "capter" les publics les plus éloignés du numérique. Au delà de leurs besoins, il s'agit de mieux comprendre leurs attentes et d'adopter des solutions pertinentes et de les faire connaître par des moyens de communication efficaces.

Il s'agit notamment de renforcer les dispositifs d'accueil des publics, avec un focus spécifique sur les zones rurales, et de développer des dispositifs "d'aller-vers". Cet axe rejoint la question du maillage territorial et de la formation des acteurs, par une mobilisation élargie des professionnels au contact au quotidien avec la population (les associations, les structures médico-sociales et La Poste ont notamment été citées)

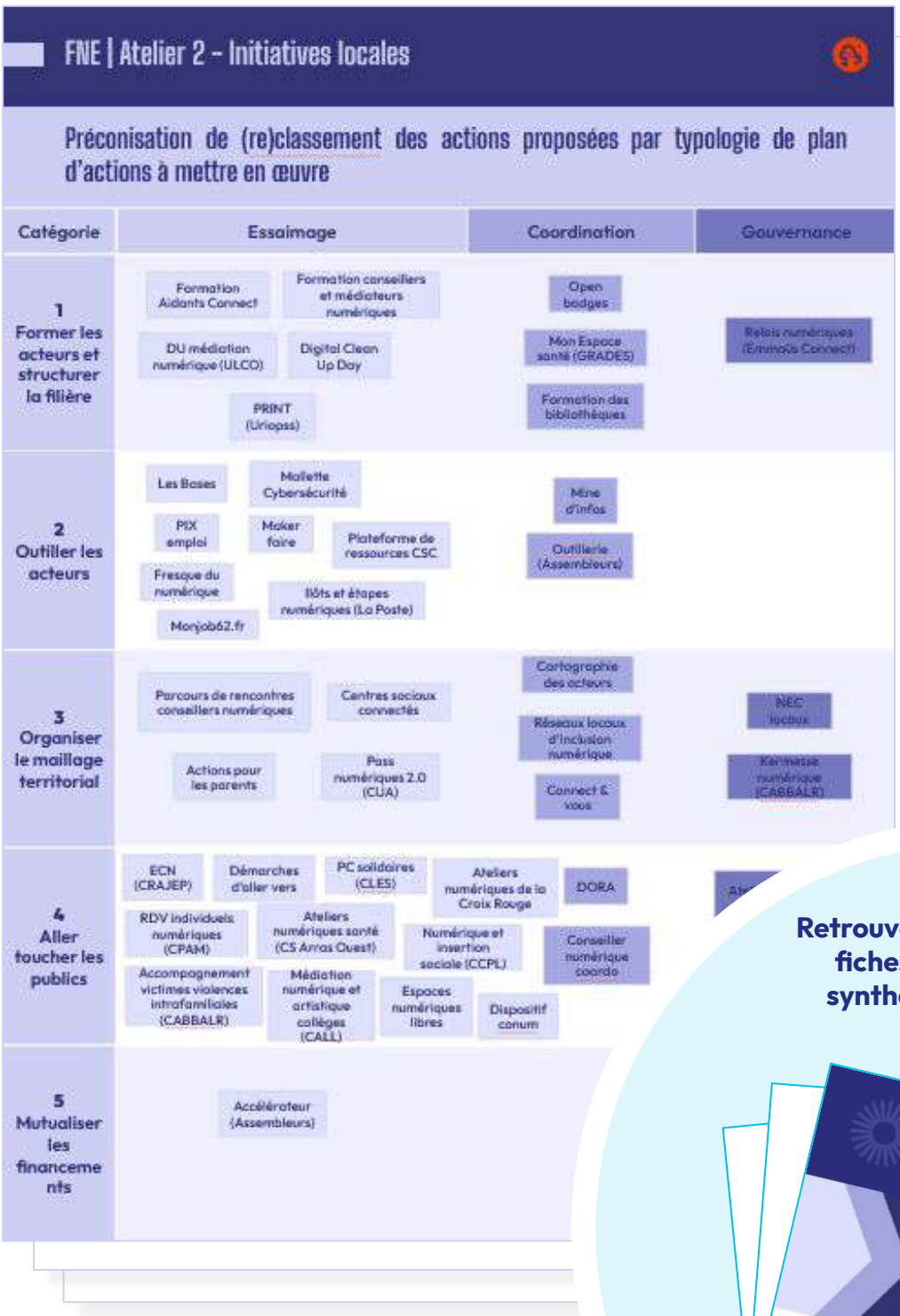
Axe 5 : La nécessité de diversifier et de mutualiser les financements

La question des financements est le levier d'action primordial pour construire une stratégie viable :

- → Recenser les opportunités de financements existantes et manquantes
- → Organiser une mutualisation de moyens (humains notamment)
- → Flécher les financements en tenant compte des priorités fixées dans la feuille de route départementale
- → Mobiliser des financements sur les politiques publiques établies qui nécessitent de faire appel à l'inclusion numérique en transversalité
- → Mobiliser les acteurs privés

Synthèse des initiatives existantes sur le territoire

La seconde concertation a permis d'identifier les actions non seulement portées par les structures participantes mais aussi d'autres initiatives connues (régionales et/ou nationales). Ceci par le biais d'un questionnaire transmis aux acteurs et de nouveau travaillé de façon plus approfondie dans le plan d'actions à court terme pour la phase d'essaimage.



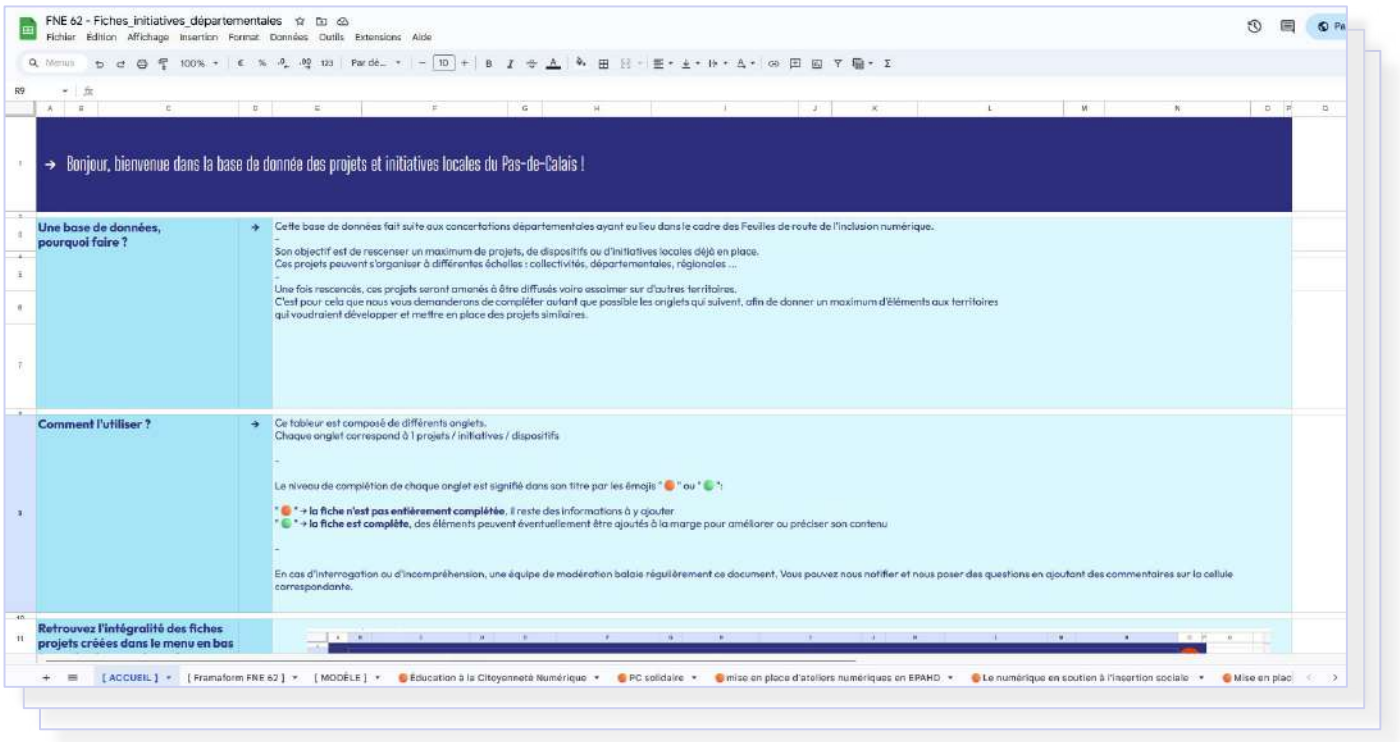
Retrouvez l'intégralité des fiches action dans la synthèse de l'atelier 2



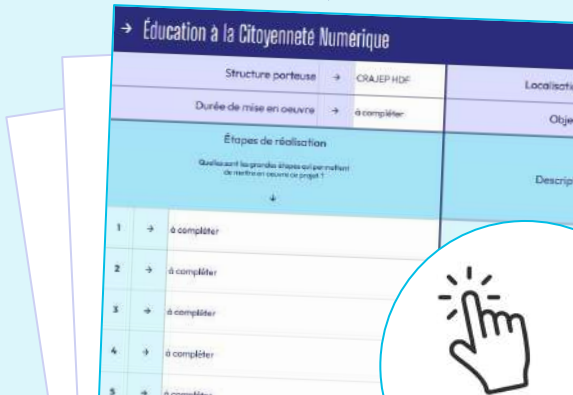
Enrichissement collaboratif des initiatives recensées sur le territoire

Afin de favoriser la concrétisation et l'essaimage des initiatives locales recensées, nous avons mis en place une plateforme collaborative permettant d'enrichir et de détailler au maximum les fiches projet.

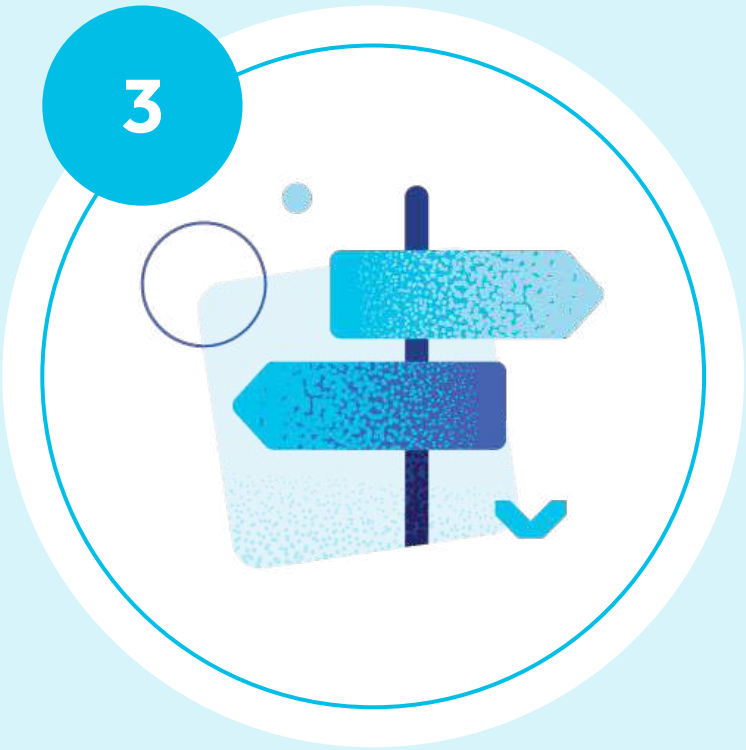
La complétion de cette plateforme dépend des acteurs présents lors des concertations, ou de tout autre acteur de l'inclusion numérique présent sur le territoire, et a été conçu pour être appropriable au maximum.



Retrouvez l'intégralité des fiches projet sur la plateforme collaborative



3



Les priorités stratégiques préconisées

Propositions

Les concertations font ressortir quatre priorités stratégiques pour le territoire et une priorité transversale

Aller toucher plus efficacement les publics

Organiser la gouvernance et renforcer la coordination des acteurs à l'échelle départementale

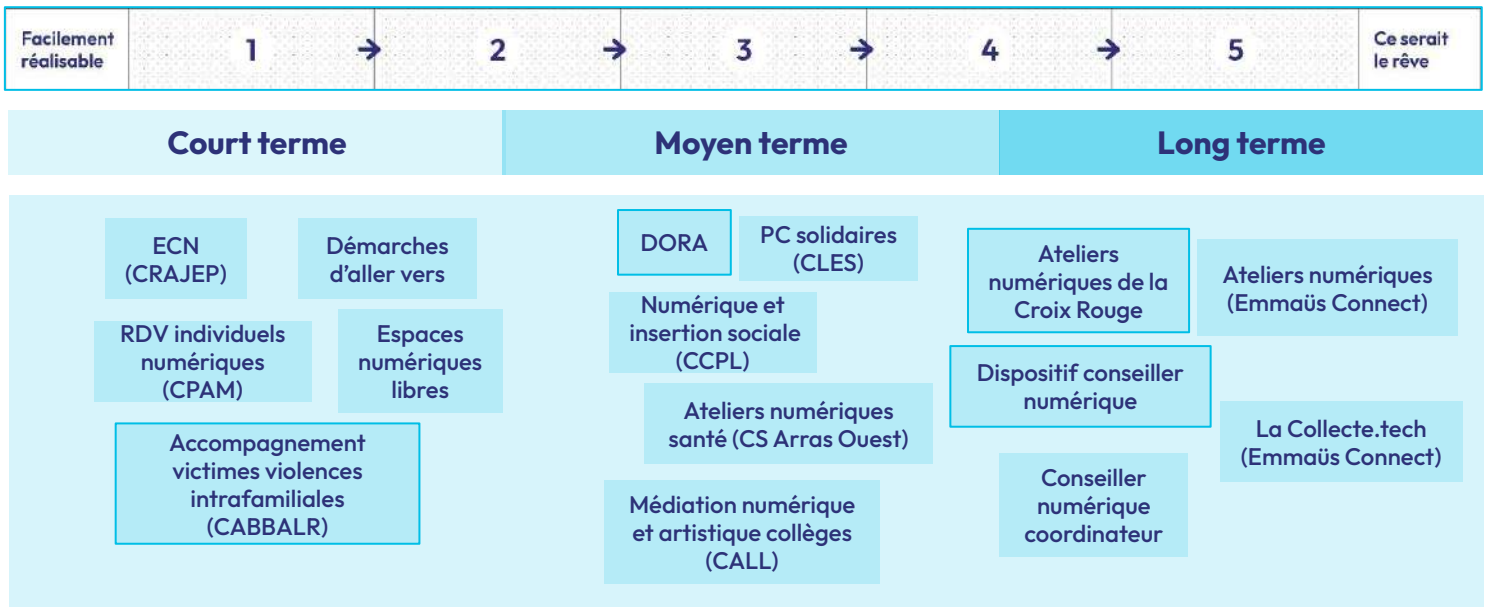
Initier le déploiement de la formation des professionnels

Affiner et objectiver la compréhension des enjeux

Mobiliser une expertise (interne ou externe) en financement

→ Aller toucher plus efficacement les publics

Actions concrètes existantes :



Comment ?

- → En faisant la promotion des outils cartographiques auprès des structures des territoires (complétion), afin de mieux répertorier les structures (lieux et champs de compétences).
- → En s'appuyant sur les conseillers numériques et la coordination départementale du dispositif
- → En facilitant la promotion de l'offre de service locale auprès des publics (infos numériques ET papier)

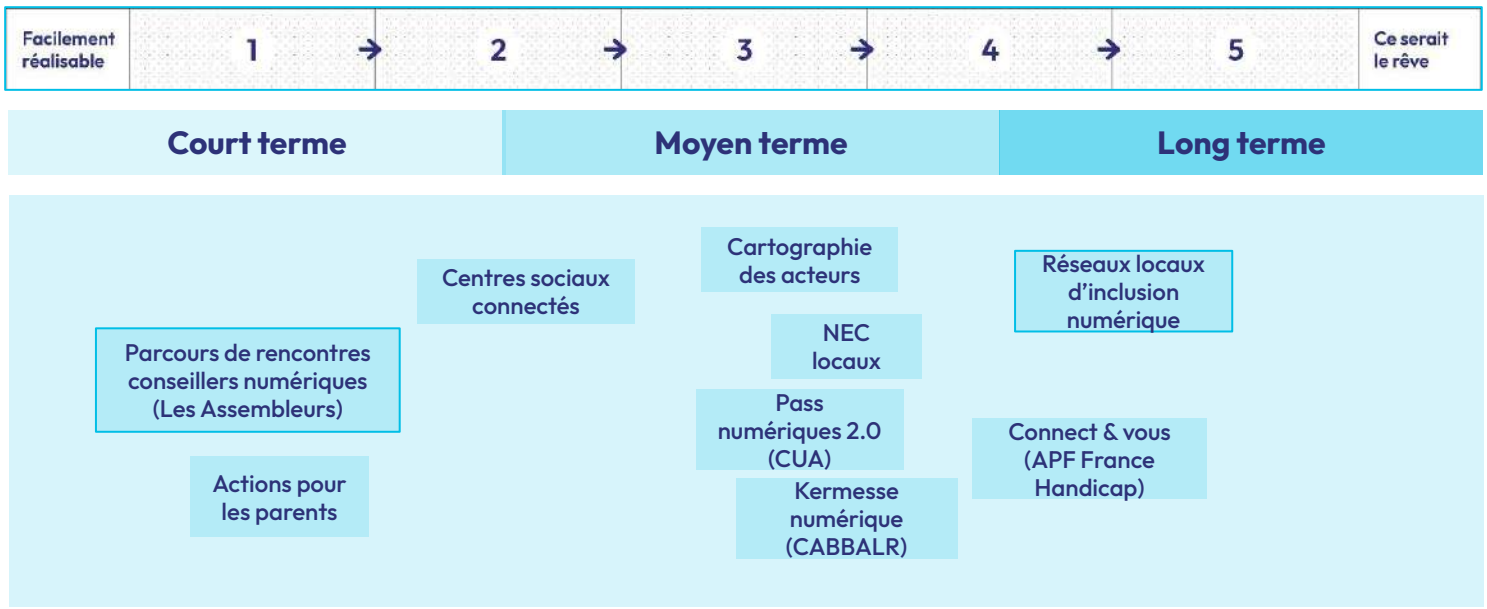
  - dans les structures de médiation numérique par essence (cyber-centres, ateliers numériques associatifs ou mis en place par une collectivité ...).
  - dans les structures devenues opérateur de médiation numérique par destination : CCAS, associations d'accompagnements des publics spécifiques (Croix-Rouge, APF France Handicap, services publics type CPAM, lieux d'insertion professionnelle...) .
  - dans les lieux de vie du quotidien (Poste, marchés) dans une démarche d'ALLER-VERS.

Exemples :

Ateliers numériques de la Croix Rouge	DORA	Accompagnement victimes violences intrafamiliales (CABBALR)	Dispositif Conseiller numérique

Organiser la gouvernance et renforcer la coordination des acteurs à l'échelle départementale

Actions concrètes existantes :



Comment ?

- Articuler les différents **dispositifs territoriaux**
- Articuler **le rôle** de chaque échelon territorial
- Mettre en oeuvre une **comitologie** efficace :
  - Comité départemental
  - Comité technique
  - Articulation avec le Parlement du numérique Régional

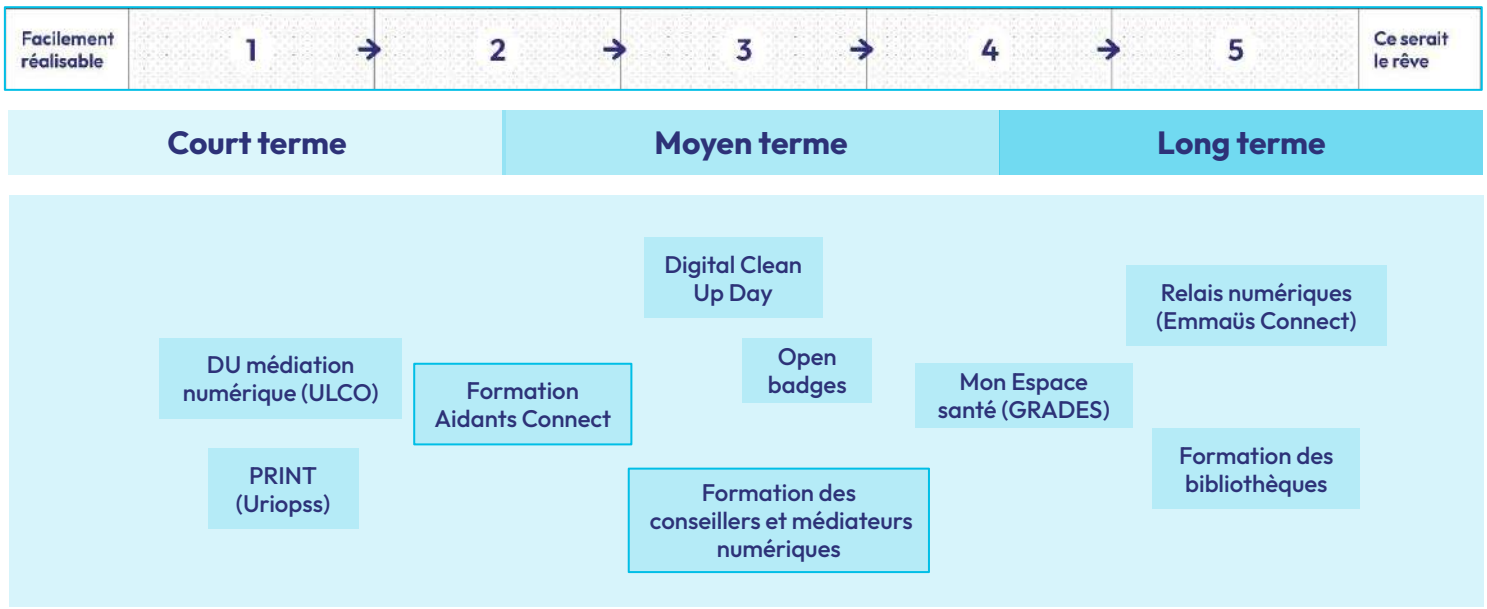
Exemples :

Parcours de rencontres conseillers numériques (les Assembleurs)

Réseaux locaux d'inclusion numérique

Initier le déploiement de la formation des professionnels

Actions concrètes existantes :



Comment ?

- Utiliser les **fonds disponibles** pour initier une programmation de la formation des professionnels (conseillers numériques et aidants numériques)
- Structurer progressivement un **plan de formation** en communiquant auprès des élus et en sensibilisant les encadrants et les RH

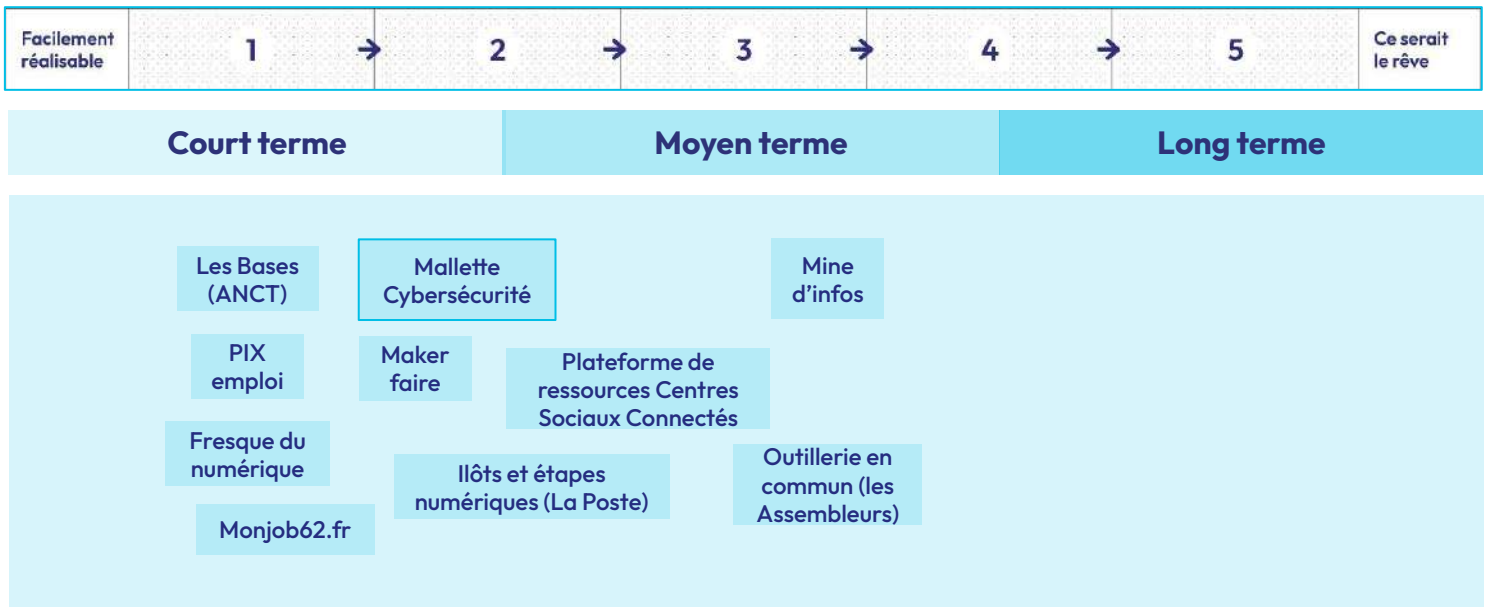
Exemples :

Formation Aidants Connect

Formation des conseillers et médiateurs numériques

→ Affiner et objectiver la compréhension des enjeux

Actions concrètes existantes :



Comment ? Selon 4 leviers :

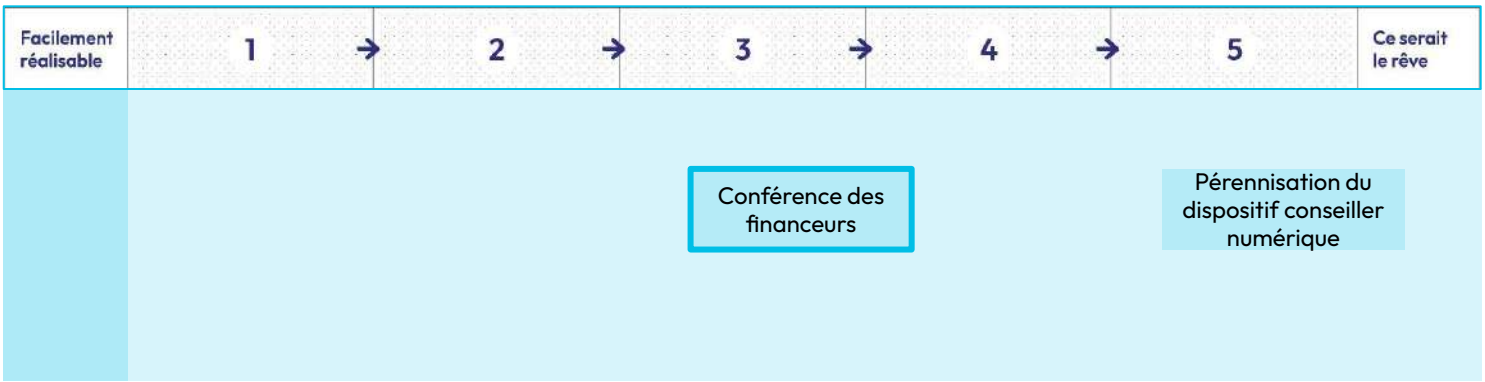
- → Le premier vise à la mise en place **d'une enquête triennale sur les besoins des habitants** qui serait pilotée par la gouvernance départementale FNE. Une réflexion pourra s'engager sur une mutualisation à l'échelle régionale (outils d'observatoire régional).
- → La deuxième modalité concerne **la clarification de l'offre de service disponible sur la base d'une cartographie identique et partagée** entre les parties engagées au sein de la gouvernance : les Assembleurs et Emmaüs Connect qui assurent la coordination des conseillers numériques et autres acteurs. Le renfort de l'échelle régionale sera important pour fiabiliser la base de données.
- → Ce travail d'identification s'articulera avec **celui de documentation et de chiffrage des initiatives locales** qui pourraient être essaimées sur le département. Cette action sera pilotée par les Assembleurs et éventuellement d'autres acteurs de la gouvernance en lien avec la coordination des conseillers numériques.
- → Enfin, afin d'évaluer l'avancée des travaux, **des indicateurs d'impacts** seront définis et mis en œuvre. Ils devront **faire l'objet d'un suivi et d'une présentation aux membres de la gouvernance.**

Exemples :

Malette Cybersécurité

→ Mobiliser une expertise (interne ou externe) en financement

Actions concrètes existantes :



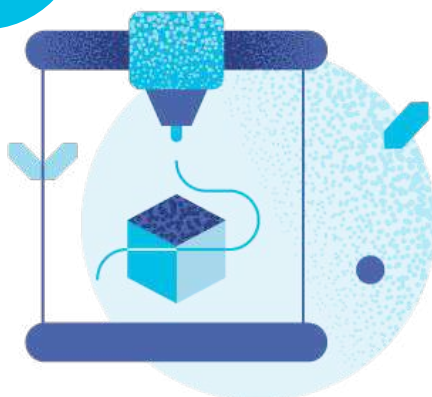
Comment ?

- → Identifier les financements publics et privés mobilisables
- → Accompagner les acteurs dans le montage de dossiers
- → Monter des dispositifs innovants (type fonds locaux, Appels à Communs, etc).

Exemples :

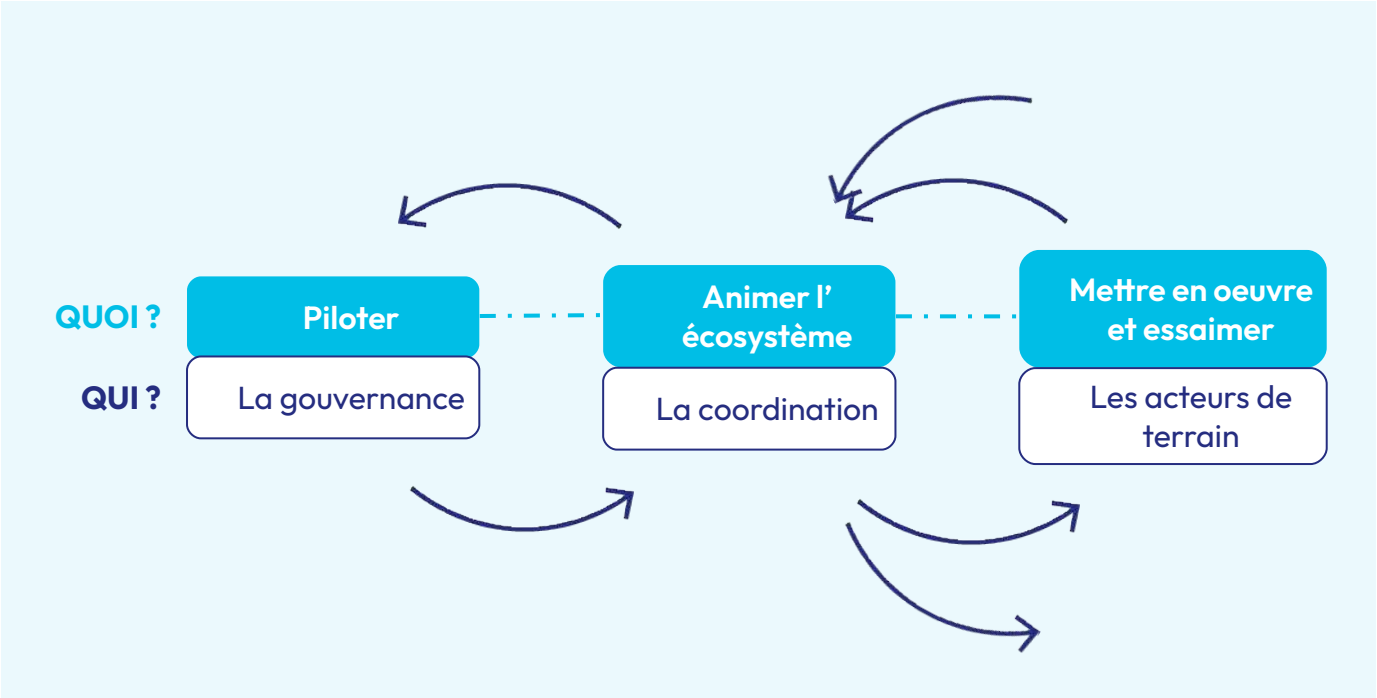
Aide au repérage des financements

4



Parties-prenantes engagées et méthodologie de déploiement

Afin de mettre en œuvre les priorités stratégiques définies précédemment, les travaux de concertation ont fait apparaître la nécessité d'organiser 3 niveaux d'acteurs aux responsabilités et périmètres d'actions interdépendants et complémentaires : la gouvernance, la coordination et les acteurs de terrain.



Définition des rôles de chacun :

La gouvernance pilote : le rôle de la gouvernance consiste à structurer l'ensemble des actions, à définir et à prioriser les grandes orientations, à impliquer les parties prenantes, à soutenir les projets selon les besoins et à garantir l'utilisation optimale des ressources. Elle mesure les besoins émanant de l'écosystème afin de dresser des plans de financement et de formation mais est également garante de l'efficacité des interventions et des actions à travers la mise en place d'indicateurs.

La coordination anime et coordonne l'écosystème : le rôle de la coordination est d'orchestrer les acteurs locaux et d'assurer une mise en œuvre cohérente des projets ainsi que leur suivi. La coordination veille à ce que les initiatives soient alignées sur les objectifs stratégiques fixés par la gouvernance et doit jouer un rôle prépondérant dans le suivi de l'évaluation des projets, dans l'incitation à la mutualisation et à la synergie entre acteurs. Elle assure également le lien entre le terrain et la gouvernance concernant les remontées de terrain.

Les acteurs de terrain mettent en œuvre en favorisant l'essaimage d'actions déjà éprouvées : la méthodologie de projet doit pouvoir être documentée de manière suffisamment détaillée et pédagogique, afin de partager cette expérience à d'autres acteurs par la suite, et de générer des communs méthodologiques. En ce sens, les acteurs doivent concevoir un guide méthodologique permettant de répliquer les actions menées, précisant l'ensemble des aspects du projet, y compris l'enjeu du modèle économique.

Préconisations

Sur le département du Pas-de-calais, les travaux de concertation on fait apparaître une réelle volonté d'articulation entre les échelons régionaux, départementaux et intercommunaux (eux-même articulés avec les enjeux communaux). Il semble cohérent de renforcer la comitologie et le mode de fonctionnement actuel, et d'engager plus fortement les élus en légitimant une instance de validation politique. Le schéma proposé est le suivant :

- **un comité départemental** : instance politique de décision regroupant l'Etat (préfecture), le Conseil Départemental et les intercommunalités et/ou communes avec une ouverture aux représentants du monde associatif et du secteur privée qui ont souhaité participé à la démarche
- **un comité technique** : instance opérationnelle de coordination et d'exécution, regroupant les représentant "techniques" de la Région, du Conseil départemental, de la Préfecture, des intercommunalités motrices, de Emmaüs Connect en tant que coordinateur départemental des conseillers numériques, des Assembleurs en tant que Hub numérique régional, des associations et des entreprises qui ont souhaité participé à la démarche

En ce qui concerne la coordination, il est prioritaire d'investir à court terme pour assurer le déploiement opérationnel des priorités stratégiques. Les Assembleurs sont également amenés à intervenir dans cette coordination en déclinaison de thèmes à rayonnement plus régionaux ou nationaux.

Les acteurs de terrains quant à eux doivent faire l'objet d'un **repérage et d'un accompagnement renforcé**. C'est à eux avant tout que s'adressent la coordination et l'animation devant leur permettre d'apporter des réponses de terrain plus collectives et plus pérennes. Ils sont déjà à l'initiative de beaucoup d'actions, qui nécessitent d'être **documentées et chiffrées pour être essaimées et/ou pérennisées.**

Enfin, il est également nécessaire de prévoir une ressource (interne ou externe) en **ingénierie de financement** pour garantir la faisabilité des projets de cette feuille de route.

Méthodologie de déploiement

Le déploiement de chaque priorité stratégique s'appuie prioritairement sur la **valorisation d'initiatives** locales ou benchmarkées déjà éprouvées et/ou en cours d'expérimentation, sur la **coordination d'acteurs** et sur le **pilotage en amont**. Il s'articule donc autour de 3 modalités de mise en œuvre : **essaimage, coordination ou pilotage**. Les éléments qui suivent sont donnés pour permettre de détailler les plans d'actions en fonction du process à prévoir.

Essaimage :

État des lieux

- Identifier les actions en cours sur le territoire
- Recueillir les données sur les actions, notamment celles ayant démontré un impact positif
- Documenter les processus, les outils utilisés, les partenariats établis et les résultats obtenus

Production d'un guide méthodologique

- A partir des fiches initiatives, rédiger un guide détaillé expliquant, étape par étape, les ressources nécessaires, les compétences requises et les défis potentiels à la mise en œuvre du projet (SWOT)
- Intégrer les bilans, évaluations, études de cas et éventuellement témoignages

Formation et accompagnement

- Organiser des sessions de formation pour les acteurs souhaitant participer à l'essaimage du projet
- Appuyer les premières phases de l'essaimage du projet à travers un accompagnement personnalisé

Adaptation au contexte local

- Analyser les spécificités locales (socio-économiques, populations cibles...)
- Collaborer avec les acteurs locaux pour faciliter l'essaimage
- Identifier des sources de financements locales et des appuis opérationnels locaux

Expérimentation

- Mise en oeuvre de l'action

Evaluation

- Mettre en place des mécanismes de mesure d'impact
- Se servir des données pour nourrir le modèle d'essaimage

Communication

- Communiquer autour du projet
- Participer à la documentation

Méthodologie de déploiement

Coordination :

État des lieux

- **Identification des besoins** : réalisation d'un diagnostic approfondi des besoins en matière d'inclusion numérique sur le territoire (analyse des données socio-économiques, des niveaux de compétences numérique et de l'accès aux offres disponibles)
- **Cartographie des acteurs :** poursuite du travail de recensement des acteurs locaux impliqués dans l'inclusion numérique, travail sur la typologie des services proposés
- **Analyse des synergies :** réflexion autour des opportunités de collaboration et des complémentarités entre les différents acteurs (SWOT de l'écosystème local)

Rencontres et réunions

- **Organisation de réunions de lancement :** rassembler les acteurs autour d'une vision commune et définir des objectifs partagés
- **Elaboration du plan d'action :** concevoir collectivement les actions à mettre en place et à essaimer. Répartition des responsabilités et tri des priorités
- **Coordination des projets :** établir un mécanisme de coordination afin d'assurer la complémentarité entre les projets, à travers la mise en place de calendrier commun, d'outils de suivi...

Pérennisation de l'organe de coordination

- **Communication régulière :** mise en place de canaux de communication (newsletter, Mattermost...) pour partager les avancées
- **Rencontres périodiques :** réunions régulières pour évaluer la progression des projets et discuter des défis et leviers rencontrés

Évaluation

- **Analyse de l'impact :** mise en place d'indicateurs de performance pour mesurer l'impact des initiatives essaimées (quantitatifs et qualitatifs)
- **Bilan des actions :** restitution aux financeurs et aux parties prenantes
- **Evaluation de la coordination :** analyser l'efficacité de la coordination, réflexion autour des méthodes utilisées.

Méthodologie de déploiement

Pilotage :

Comitologie et pilotage

- **Déclinaison et animation des instances :** mise en places de différents comités (de pilotage, technique, consultatif…) pour gérer les sujets.
- **Calendrier des réunions :** organisation de réunions régulières pour suivre l'avancement des actions et ajuster les stratégies
- **Plan de communication :** Développer un plan de communication interne et externe afin d'assurer une diffusion des informations entre le comité et les parties prenantes

Évaluation

- **Définition des modalités d'évaluations :** identification des objectifs que l' évaluation doit prendre en compte, mesurer l'impact, l'efficacité et la pertinence des actions. Déterminer la fréquence de ces évaluations
- **Établissement des indicateurs** et des outils d'évaluations

Financement et formation

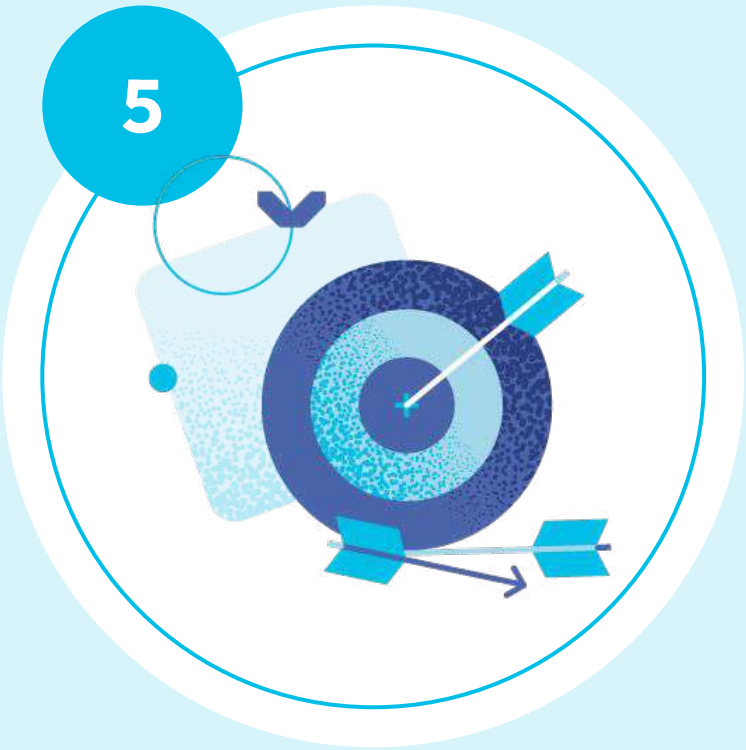
- **Plan de financement :** identification et recensement des sources de financements publics pour l'écosystème (fonds européens, subventions, mécénat, sponsoring…)
- **Plan de formation :** identification des besoins de formations des acteurs locaux, identification des formateurs appropriés, mise en place des formations et suivi de la montée en compétences des acteurs

Définition d'un calendrier de déploiement des actions

- **Planification des étapes clés**
- **Phasage des activités**
- **Suivi des activités :** mise en place d'outils de suivi pour monitorer l'avancement des actions, organisation de réunions pour faire le point sur le respect du calendrier

Bilan

- **Analyse de l'impact de l'ensemble des actions**
- **Capitalisation et documentation**



Plan d’actions

Note introductive et explicative

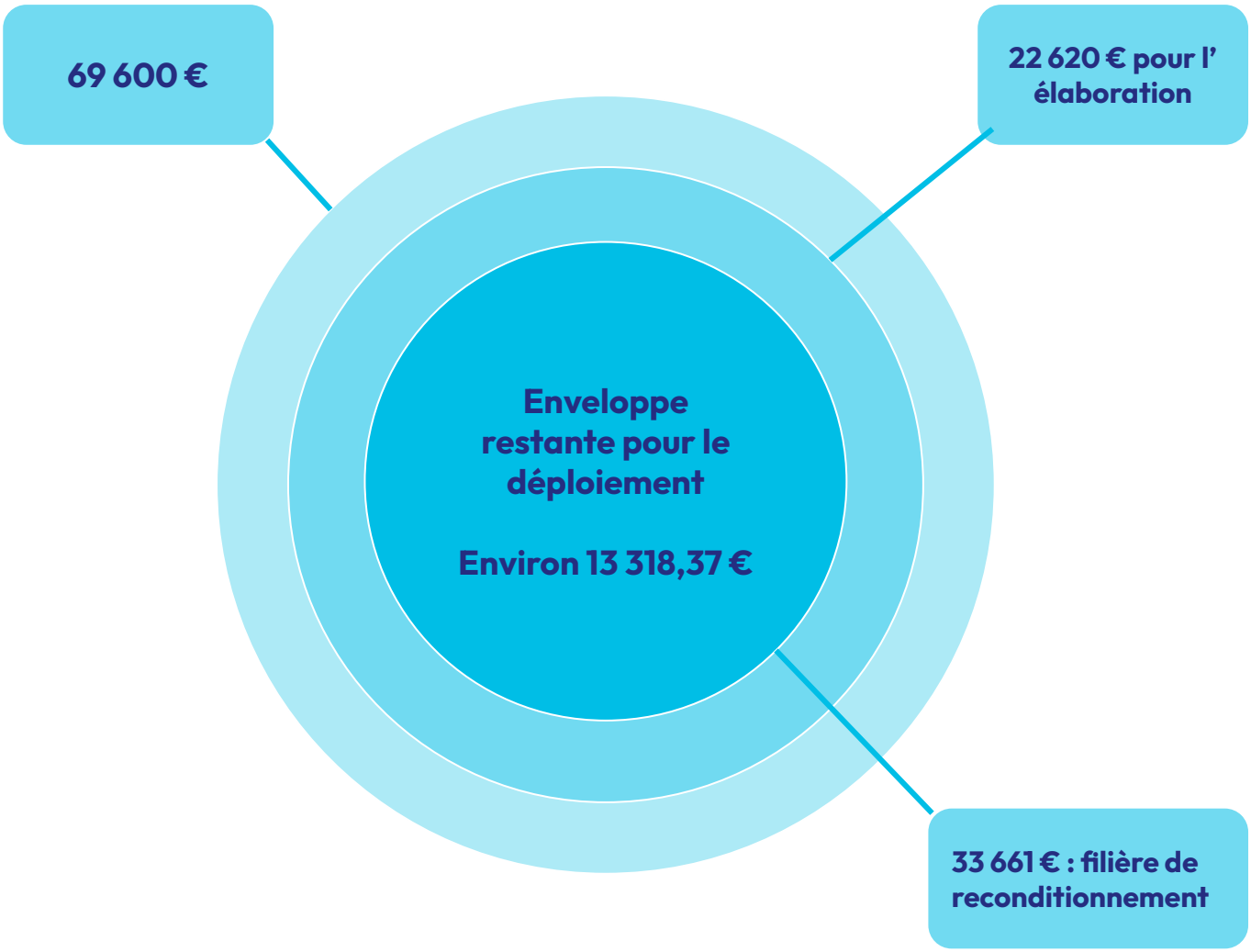
Il est nécessaire de rappeler que le la gouvernance retenue pour la feuille de route France Numérique Ensemble du Pas-de-Calais s'est vue dotée d'une enveloppe de **69 600 €.**

Ainsi, cette enveloppe a été utilisée comme suit :

- 22 620 € pour l'accompagnement des Assembleurs pour l'élaboration de la feuille de route.
- 33 661 € seront potentiellement destinés à la structuration de la filière locale de reconditionnement.

Une partie de ces crédits ont été organisés de manière à les utiliser pour le déploiement de la feuille de route France Numérique Ensemble.

Grâce aux concertations, la gouvernance a pu relever des enjeux puis des axes prioritaires. Dans les prochaines pages, sont détaillés les plans d'action issus des enjeux et des axes précités.



Organiser la gouvernance et renforcer la coordination des acteurs

Quoi	Qui	Quand	Mutualisations et appuis possibles
Mettre en oeuvre une comitologie efficace			
Structurer, organiser et animer les relations entre les différents comités (gouvernance, coordination et essaimage)	La gouvernance en pilotage : Recrutement d'un(e) chargé(e) de mission coordination + Les Assembleurs	Décembre 2024	Affiner le financement du poste grâce à la mobilisation de diverses politiques publiques.
Articuler les différents dispositifs territoriaux			
Feuilles de route numérique locale	EPCI	Fin 2024	Par la comitologie + Appui marché ANCT
Parlement régional du numérique	Région HdF	7 novembre 2024	Selon la comitologie
Coordinateur Conseillers Numériques	Emmaüs Connect	déjà présent	Lien FNE Pas-de-Calais et Coordinat CN par Emmaüs Connect
Articuler le rôle de chaques échelon territorial			
Sur la base de la comitologie, organiser les rôles des collectivités territoriales	La gouvernance en pilotage : Recrutement d'un(e) chargé(e) de mission coordination + Région / Département / EPCI / Communes	2025	
Définir et mettre en oeuvre les plans d'action pour l'essaimage		Mars 2025	Benchmarker le niveau régional voir national au delà des initiatives locales
Budget déjà conventionné avec Les Assembleurs			7 800 €
Budget prévisionnel à prévoir en complément			45% d'un ETP

Financements :

Enveloppe d'ingénierie financière juin 2024

Enveloppe du marché ANCT 2025 - 2027

Aller toucher plus efficacement les publics

Quoi	Qui	Quand	Budget prévisionnel estimé	Mutualisations et appuis possibles
Créer un plan de communication des outils existants sur le territoire				
Définir et mettre en oeuvre un plan de communication	La gouvernance en pilotage : Recrutement d'un(e) chargé (e) de mission coordination + le/la coordinateur.rice de CoNums	Janvier 2025	10% d'un ETP	S'appuyer sur les services communication des acteurs de la gouvernance
Renforcer la coordination des acteurs		Mars 2025		Mutualiser avec l'axe de coordination / gouvernance
Valoriser les offres existantes sur le territoire (actions d'inclusion numérique et offres de formation)		Mars 2025		Mutualiser avec l'axe "affiner la compréhension des enjeux du territoire". Communiquer auprès des élus et en sensibiliser les encadrants et les RH
Identifier les financements disponibles via ce plan de communication	La gouvernance en pilotage	Mars	//	Mutualiser avec l'axe de mobilisation des financements disponibles + Appui marché ANCT
Développer et / ou renforcer l'offre mobile	Gouvernance Coordination	Mars 2025	cf chargé de mission coordination	benchmark des dispositifs mobiles existants autres que sur le territoire du Pas-de-Calais.
Demande de crédits d'ingénierie à allouer à un chargé de coordination			10% d'un ETP	

Financements :

Enveloppe d'ingénierie financière juin 2024

Enveloppe du marché ANCT 2025 - 2027

Initier le déploiement de la formation des professionnels

Quoi	Qui	Quand	Budget prévisionnel estimé	Mutualisations et appuis possibles
Utiliser les fonds disponibles pour initier une programmation de la formation des professionnels				
Déployer une formation à destination des Conseillers France Service (Aidants Connect / Aidants Numérique)	Fibre 59 62 Emmaüs Connect	2025	20 000 €/ ans hors crédits d'ingénierie	Organisme récipiendaire étant la fibre 59 62 dans le cadre de l'arrêt du cuivre : sensibiliser et former à cet enjeu
Structurer progressivement un plan de formation				
Définir un plan annuel et stratégique de formation	La gouvernance en pilotage : Recrutement d'un(e) chargé(e) de mission coordination	Janvier 2025	14% d'un ETP	Prestation possible et mutualisation OPCO.
Mobiliser les financements nécessaires au déploiement de la stratégie de formation	La gouvernance en pilotage + Recrutement d'un(e) chargé(e) de mission coordination	Avril 2025	//	Mutualisé avec l'axe relatif à la mobilisation d'expertise de financement + Appui marché ANCT
Diagnostic des besoins en formation sur le territoire	La gouvernance en pilotage : Recrutement d'un(e) chargé(e) de mission coordination + le/la coordinateur.rice de CoNums	Mai 2025	5% d'un ETP	Prestation possible / mutualisée avec l'axe : compréhension des enjeux du territoire + Appui marché ANCT
A court terme, s'appuyer sur les dispositifs et catalogues de formation existants pour accompagner la montée en compétence des professionnels		Décembre 2025	1% d'un ETP	A court terme, dispositifs financés (Conum et Aidant Connect + certains OPCO) S'appuyer sur les acteurs de terrain
Demande de crédits d'ingénierie à allouer à un chargé de coordination			20% d'un ETP	

Affiner et objectiver la compréhension des enjeux

Quoi	Qui	Quand	Budget prévisionnel estimé	Mutualisations et appuis possibles
Créer et mener une enquête triennale sur les besoins des habitants				
Développer des enquêtes auprès des habitants pour alimenter un observatoire	La gouvernance en pilotage : Recrutement d'un(e) chargé(e) de mission coordination + Les Assembleurs	Tous les 3 ans à partir de 2025	5% d'un ETP + 40k€ par enquête (si prestation)	S'appuyer sur les observatoires régionaux pour l'exploitation des données (OR2S) Mutualisation SDAASP
Clarifier l'offre de service disponible sur le territoire				
Identifier et cartographier les lieux et l'offre de services du territoire	La gouvernance en pilotage : Recrutement d'un(e) chargé(e) de mission coordination + Les Assembleurs, OR2S, SIILAB, le/la coordinateur.rice de CoNums	Mars 2025 puis au fil de l'eau	5% d'un ETP + 20k€ par an	Mutualisable à l'échelle régionale pour les outils, coordination locale pour le suivi + Appui marché ANCT
Définir les champs de données essentiels				
Accompagner les acteurs dans la mise à jour	La gouvernance en pilotage : Recrutement d'un(e) chargé(e) de mission coordination + le/la coordinateur.rice de CoNums	Sept 2025	5% d'un ETP	

Financements :

Enveloppe d'ingénierie financière juin 2024

Enveloppe du marché ANCT 2025 - 2027

Affiner et objectiver la compréhension des enjeux

Quoi	Qui	Quand	Budget prévisionnel estimé	Mutualisations et appuis possibles
Identifier, documenter et chiffrer les initiatives locales pour essaimage				
Documenter et chiffrer les initiatives préexistantes sur le territoire sous un format défini et inciter au partage sous licence creative common en vu de permettre l'essaimage (en repartant des fiches initiatives proposées en atelier 2)	La gouvernance en pilotage : Recrutement d'un(e) chargé (e) de mission coordination + Les Assembleurs	Décembre 2024	5% d'un ETP	Partiellement mutualisable à l'échelle régionale (également pour les projets d'ampleur nationale), coordination locale pour les acteurs locaux
Créer des indicateurs d'impact pour mesurer et suivre les projets essaimés				
Définir des indicateurs d'impact et outils de suivi puis en suivre l'évolution	La gouvernance en pilotage : Recrutement d'un(e) chargé (e) de mission coordination + Les Assembleurs	Décembre 2024	5% d'un ETP + 3 120 € pour la définition des indicateurs	Mutualisable avec les autres dispositifs territoriaux + Appui marché ANCT
Montant déjà conventionné avec les Assembleurs pour la définition d'impact d'impact				3 120 €
Demande de crédits d'ingénierie à allouer à un chargé de coordination				25% d'un ETP

Financements :

Enveloppe d'ingénierie financière juin 2024

Enveloppe du marché ANCT 2025 - 2027

Mobiliser une expertise (interne ou externe) en financement

Quoi	Qui	Quand	Budget prévisionnel estimé	Mutualisations et appuis possibles
Identifier les financements publics et privés mobilisables				
Identifier, qualifier et rendre visibles les financement disponibles et mobilisables	La gouvernance en pilotage Chargé(e) de mission coordination	Juin 2025	//	En grande partie mutualisable à l'échelle régionale + Appui marché ANCT
Accompagner les acteurs dans le montage de dossiers				
Accompagner les porteurs de projets au montage de dossiers de financement	La gouvernance en pilotage Chargé(e) de mission coordination	Juin 2025	//	Appui de la direction Europe de la région pour les fonds européens
Monter des dispositifs innovants (fonds locaux, appels à communs, etc)				
Imaginer et mettre en oeuvre des dispositifs innovants (type Appel à Communs) pour favoriser la mutualisation entre les acteurs	La gouvernance en pilotage Chargé(e) de mission coordination	Décembre 2025	//	Mutualisable à l'échelle régionale (voire nationale)
Cette mission pourrait être complémentaire et surtout nécessaire aux missions confiées aux chargés de coordination (déploiement) La feuille de route pose le besoin d'un poste en ingénierie financière. Cependant, cette action concrète en matière d'ingénierie ne pourra être formalisée avec les moyens alloués jusqu'alors.				

Financements :

Enveloppe du marché ANCT 2025 - 2027

Résumé budgétaire

Axe	Chargé.e de mission déploiement	Mission d'ingénierie financière	Appui marché ANCT
1 - Organiser la gouvernance et renforcer la coordination des acteurs	45% ETP	Afin de compléter les missions confiées au chargé de mission déploiement, une mission d'ingénierie financière pourrait s'avérer nécessaire dans l'accompagnement des porteurs de projet	Mobilisable sur les missions suivantes : ➔ Identification des acteurs du territoire ➔ Diagnostic ➔ Animation d'une communauté ➔ Ingénierie financière et administrative
2 - Aller toucher plus efficacement les publics	10% ETP		
3 - Initier le déploiement de la formation des professionnels	20% ETP		
4 - Affiner et objectiver la compréhension des enjeux	25% ETP		
5 - Mobiliser une expertise (interne ou externe) en financement	/		
TOTAL	1 ETP		



Conclusion

Cette feuille de route France Numérique Ensemble pour le Département du Pas-de-Calais, pilotée par sa préfecture, est le fruit de trois ateliers de concertation locale ayant eu lieu en 2024. Avec la participation de structures publiques et privées du territoire, ces ateliers ont permis l'identification claire d'enjeux opérationnels :

Le besoin de former les acteurs (médiateurs et aidants) et de structurer la filière

Les concertations locales révèlent la capacité des acteurs à répondre aux différents besoins spécifiques des habitants. Cette filière professionnelle de la médiation numérique, et plus largement de l'inclusion numérique, doit être structurée et formée. Un plan de formation à l' échelle départementale est à imaginer en fonction des crédits de formation mobilisables.

Le besoin d'outiller les acteurs

De nombreux outils existent pour faciliter les accompagnements sur le numérique, de nouveaux sont à créer. Il s'agit d'identifier les outils pertinents, de les adopter dans les accompagnements mais surtout de les promouvoir largement pour diffuser leur appropriation. Les outils nécessitent une adaptation territoriale (en fonction des usagers et de l'échelle de coordination la plus probante).

Le besoin d'organiser le maillage territorial

A la lumière des territoires les plus avancés en matière de coopération locale et d'outillage, dotés d'opérateurs de médiation numériques expérimentés avec une offre d'accompagnement visible, il sera opportun de s'appuyer sur ces expériences pour en faire bénéficier les autres territoires du Pas de Calais.

Le besoin d'aller toucher plus efficacement les publics

Au delà des usagers habituellement accompagnés par les acteurs locaux, une part d'habitants en situation d'exclusion numérique demeure (volontairement ou non) invisible. L'aller-vers constitue une démarche sur laquelle il faut préciser et renforcer les actions (connaître les besoins, développer une communication efficace, etc). Cet enjeu nécessite une implication de tout l'écosystème local, par le maillage territorial précédemment évoqué.

La nécessité de diversifier et de mutualiser les financements

Les financements au bénéfice de l'inclusion numérique, comme pour l'aller-vers, forment un enjeu transversal. Il s'agit de recenser, de sensibiliser, d'adapter les financements existants et de mobiliser le secteur privé pour construire de vrais leviers d'action financiers. Il est important de préciser ici que l'idée touche plus largement le besoin de questionner les modèles socio-économiques et de réfléchir à une mutualisation des moyens humains.

A l'aune des besoins préalablement identifiés, la feuille de route France Numérique Ensemble du Pas-de-Calais a été nourrie par des axes d'intervention prioritaires. Ces priorités se formalisent par des plans d'action, déclinés en actions concrètes relatives à la gouvernance, la coordination et l'essaimage :

Aller toucher plus efficacement les publics

En s'appuyant sur les dispositifs locaux dont celui des Conseillers Numériques, l'objectif est bien de faire la promotion et la communication auprès des professionnels et des publics.

Organiser la gouvernance et renforcer la coordination des acteurs à l'échelle départementale

Une fois la feuille de route écrite, il est nécessaire de continuer à la faire vivre selon une comitologie précise : un comité départemental et de pilotage composé de la préfecture, du département, des intercommunalités et des opérateurs de services publics et de médiation numérique. Cette organisation sera à articuler avec les différentes parties prenantes régionales et locales.

Initier le déploiement de formation des professionnels

Sur la base de l'enveloppe de 20 000 €à destination des aidants numériques, le plan de formation sera réfléchi et organisé annuellement afin de constituer une continuité nécessaire aux opérateurs de médiation numérique.

Affiner et objectiver la compréhension des enjeux du territoire

Selon divers objectifs de clarification, documentation et de chiffrage des initiatives de médiation numérique à essaimer et dont l'impact sera mesuré, une enquête triennale sera à déployer pour recenser les besoins des habitants et des opérateurs de médiation numérique.

Mobiliser une expertise (interne ou externe) en financement

De nombreux dispositifs existent, il est nécessaire de les identifier et de les mobiliser, tant privés que publics. A fortiori, les acteurs n'ont parfois pas la compétence d'ingénierie pour les mobiliser, il s'agira alors de les accompagner sur le montage des dossiers. Dans cette perspective, des dispositifs innovants seront à imaginer afin de permettre de mutualiser les réponses par le partenariat local.

Des enjeux, des priorités et des rôles ont été définis selon une méthodologie de consultation locale. Il s'agit maintenant d'activer et de faire vivre les forces vives du territoire afin de répondre au mieux aux nécessités existantes et à venir sur le département du Pas-de-Calais.

7



Annexes



Synthèse de l'atelier 1

Constats et attentes

Focus sur l'atelier de co-construction

4 axes de réflexion

Le maillage territorial	**L'outillage des acteurs**	**La formation des acteurs**	**Diversification des financements et mutualisation**

La méthodologie



Étape 1
Constats
temps individuel
(25')

Étape 2
Partage des constats en sous-groupe (20')

Étape 3
Attentes et Idées concrètes en sous-groupe (40')

Vote et priorisation
(10')

Restitution
plénière
(30')

Les 3 propositions phares

Groupe n°1 — Tristan Lomège

1

Axe 1 : **Déployer des moyens de financement**

- ➔ Garantir une régularité dans les financements afin d'assurer la stabilité et la pérennité des postes
- ➔ Déplacer l'approche de financements des projets vers la financement de postes pérennes
- ➔ Identifier des lignes de financement pluriannuelles

2

Axe 2 : **Création d'un organe de coordination**

- ➔ Constitution d'une instance structurante qui soit une porte d'entrée sur l'ensemble des sujets
  - ◆ Animateur designé de cette communauté
  - ◆ Organisation de temps de rencontre régulier, accessibles et en présentiel pour favoriser l'interconnaissance
  - ◆ Lien avec la coordination locale des CN
- ➔ Implication d'acteurs dans le portage de la dynamique de l'inclusion numérique : éducation nationale, acteurs de la formation, du social, de l'emploi, bailleurs sociaux...
- ➔ Recensement des évenements de chacun via la création d'un calendrier commun pour se tenir au courant des activités de chacun
- ➔ Utilisation de la cartographie des acteurs de l'inclusion numérique et sensibilisation des aidants et travailleurs sociaux pour son utilisation

3

Axe 3 : **Formation**

- ➔ Formation spécifique médiateur numérique qui répond aux besoins courants et aux réalités du territoire
- ➔ Catalogue de formation à la carte / puzzle en fonction des besoins
  - ◆ Avec module de base obligatoire
- ➔ Accessibilité financière des formations
- ➔ A intégrer dans les formations de manière transversale (travailleurs sociaux, CN, assistantes sociales...) avec des permanences sur le territoire

Axe 3 bis : **Communication**

- ➔ Mise en place d'une communication commune sur des supports papiers pour les publics en difficulté
- ➔ Davantage de transversalité avec les acteurs de la santé et de l'emploi
- ➔ Stratégie d'aller vers : mobiliser les médiateurs numériques sur les territoires pour "mettre un visage sur le numérique"
  - ◆ Lors des évenements (asso...)
  - ◆ Dans les lieux de vie (salle d'attente...)

Les 3 propositions phares

Groupe n°2 — Romain Barrier

1

Axe 1 : **Favoriser l'adéquation entre l'offre et l'usager.e (accueil et Aller vers)**

- ➔ s'appuyer sur des partenariats avec les entreprises (le secteur privé en général pour toucher les actifs
- ➔ s'appuyer sur les services publics et de proximité ainsi que les associations locales pour promouvoir les services publics locaux auprès des "invisibles", notamment en zone rurale : la Poste / le facteur
- ➔ renforcer les partenariats public/privé
- ➔ renforcer les liens avec les structures à vocations sanitaires et sociales (ES/ESMS)
- ➔ renforcer les actions "hors les murs"pour toucher le public dans les lieux fréquentés au quotidien (y compris intervenir à domicile (pour un accompagnement ou de la mise à disposition de matériel)
- ➔ renforcer les dispositifs d'accueil (permanence) dans les lieux publics
- ➔ renforcer la notion de "parcours usager" avec ddes ateliers thématiques

2

Axe 2 : **Coordination / réseau**

- ➔ faire une évaluation des dispositifs + recommandations (plan pluriannuel)
- ➔ organiser des séance de partage entre formateur-ices pour capitaliser les connaissances
- ➔ mettre en place une stratégie de communication unifiée, avec une méthode et des contenus partagée pour faciliter une gouvernance commune
- ➔ Organiser des temps d'échanges et d'interconnaissance ainsi que des séances de partage entre les formateurs à des fins de capitalisation
- ➔ mettre en réseau les conseillers numériques et les autres acteurs pour une meilleure fluidité de l'information
- ➔ Développer une coordination des acteurs à l'échelle des EPCI (temps réguliers et gouvernance)
- ➔ outiller et financer les porteurs de projets IN sur la thématique Santé

3

Axe 3 : **Outils / cartographie**

- ➔ créer une bible de solutions et d'outils existants avec les coordonnées des personnes référentes
- ➔ créer un agenda partagé présentant l'ensemble de l'offre du territoire
- ➔ créer une base de connaissances précise et adaptée à tous les profils d'usager.e.s pour trouver l'accompagnement adéquat
- ➔ développer la boîte à outils de base pour les conseillers numériques

Les 3 propositions phares

Groupe n°3 — Virginie Lelièvre

1

Axe 1: **Orientation des publics**

Pour les publics :

- ➔ Malgré la mise en place d'ateliers réguliers, les publics ne semblent pas monter en compétences : nécessité de donner envie aux publics de s'intéresser au numérique et/ou de leur donner confiance en leurs capacités pour favoriser leur apprentissage
- ➔ Constat d'un besoin social et de réassurance chez les publics accompagnés, au delà d'un besoin de médiation numérique
- ➔ Le numérique est systématiquement rattaché à l'administratif, et mériterait d'être aussi associé à des acteurs culturels dans un soucis de désirabilité par les publics.
- ➔ Peu d'horaires disponible pour des accompagnements numériques en ruralité : manque de moyens humain et problématiques de mobilité

Pour les professionnels

- ➔ Difficulté de cibler les besoins spécifiques de certains publics
- ➔ Manque de connaissance des besoins des métiers du numérique pour la réorientation des jeunes / des personnes en insertion professionnelle

2

Axe 1 : **Coordination locale**

- ➔ Connaissance des services proposés : les acteurs locaux mettent en place des solutions numérique, dont les autres structures n'ont pas connaissance
- ➔ Manque de coordination entre les structures porteuses du dispositif Conseiller numérique et les administrations ayant des possibilités de demande en ligne

3

Axe 3 : **Formation des professionnels**

- ➔ Décalage entre la formation CCP1 et les pratiques réelles des publics (exemple du smartphone qui n'est pas abordé en formation)
- ➔ Manque de connaissance au sujet des démarches administratives des autres structures chez les agents : ce sont aujourd'hui les structures partenaires extérieures qui contactent les structures à former. Besoin de recenser toutes les formations ou informations à ce sujet
- ➔ Besoin d'essaimer les bonnes pratiques parmis les acteurs professionnels, en valorisant l'interconnaissance par la même occasion : idée d'organiser des immersions inter-structurelles



Synthèse de l'atelier 2

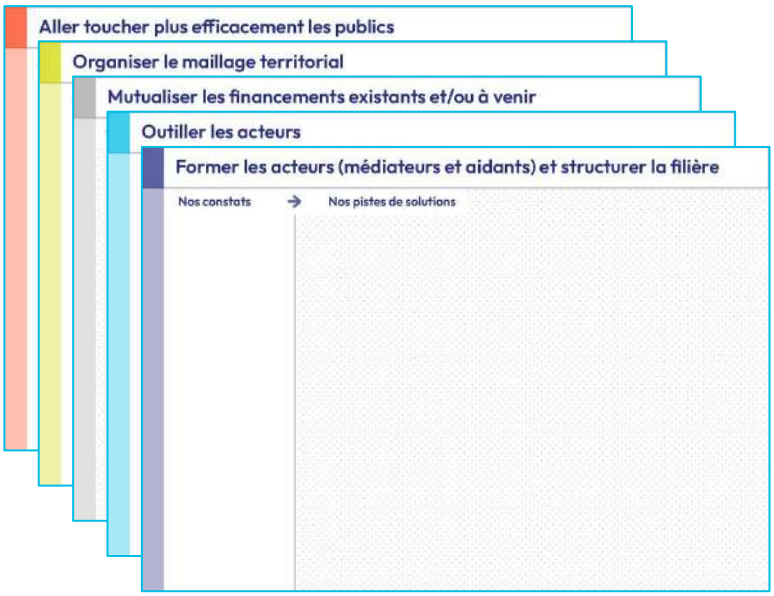
Initiatives locales

Focus sur l'atelier de co-construction

5 axes émis lors de la première concertation

Former les acteurs et structurer la filière	**Outiller les acteurs**	**Organiser le maillage territorial**	**Aller toucher les publics**	**Mutualiser les financements**

La méthodologie



→ *Matrices thématiques par axe*



→ *Fiches initiatives pré-complétées (questionnaire envoyé aux participants)*



→ *Fiches initiatives vierges*

Étape 1	Étape 2	Étape 3	Étape 4
Rapport d' étonnement axe financements (plénière)	**Idéation** Pistes de solutions par axe (binômes)	**Priorisation** Faisabilité des solutions proposées (groupe complet)	Mise en commun + Conclusion
20'	50'	30'	25'

Éléments retenus niveaux 1 et 2 (facilement réalisable)

Axe 1 : Former les acteurs (médiateurs et aidants) et structurer la filière

Groupe n°1 — Églantine Dewitte

Fiches proposées en amont

- DU médiation numérique et pouvoir d'agir (ULCO) pour former travailleurs sociaux et médiateurs à la maîtrise des outils numériques et à la pédagogie
- Organiser un Digital clean up day pour sensibiliser au poids environnemental du numérique

Ajouts des participants

- Projet PRINT porté par l'URIOPSS qui propose des formations / ressources / ateliers pour les personnels du monde médico-social

Groupe n°2 — Faustine Faure

Fiches proposées en amont

- Déployer des formations Aidants Connect pour sécuriser les situations d'accompagnement "à la place de" sur les démarches administratives en ligne
- Utilisation de la Mallette cybersécurité, kit de sensibilisation
- Mettre en place une démarche d'open badges pour valoriser des compétences professionnels
- Connect & Vous, porté par APF France handicap : animation d'ateliers sur un point fixe et en itinérance / ouvert à tous mais avec un focus spécifique et du matériel adapté pour les personnes en situation de handicap
- Fresque du numérique pour sensibiliser aux enjeux du numérique responsable
- DU médiation numérique et pouvoir d'agir (ULCO) pour former travailleurs sociaux et médiateurs à la maîtrise des outils numériques et à la pédagogie

Groupe n°3 — Alexandre Bualé

Fiches proposées en amont

- Maker Faire (Amis de Mandela et l'AFERTES), développer la créativité numérique des habitants du territoire
- Réseaux locaux d'inclusion numérique (Assembleurs) pour développer le réseau d'acteurs sur un territoire par des rencontres, l'interconnaissance et ateliers de travail et de sensibilisation

Éléments retenus niveaux 1 et 2 (facilement réalisable)

Axe 2 : Outiller les acteurs

Groupe n°1 — Églantine Dewitte

Fiches proposées en amont

- Fresque du numérique pour sensibiliser aux enjeux du numérique responsable
- Déployer des formations Aidants Connect pour sécuriser les situations d'accompagnement "à la place de" sur les démarches administratives en ligne
- Mise à jour de la plateforme Dora recensant les outils et aide à l'orientation des publics
- Plateforme Les Bases permettant de recenser les outils et en privilégier l'accès libre

Ajouts des participants

- Outils monjob62.fr associé aux formations proposées aux partenaires

Groupe n°3 — Alexandre Bualé

Fiches proposées en amont

- Mise à disposition d'îlots numériques (La Poste) pour permettre aux administrés d'accéder à des outils numériques
- Formation initiale et continue des conseillers numériques (CCP1, CCP2, CCP3) + modules thématiques ouverts à tous
- Utilisation de la Mallette cybersécurité
- Maker Faire (Amis de Mandela et l'AFERTES)
- Programme Accélérateur d'inclusion numérique, porté par les Assembleurs à destination des collectivités territoriales
- Plateforme de ressources des centres sociaux, liste de ressources mise à disposition par la fédération des CS
- L'Outillerie en commun (Assembleurs) pour proposer aux professionnels des ressources en accès libre (en CC By SA) et créer de la coopération pour les enrichir.

Groupe n°2 — Faustine Faure

Fiches proposées en amont

- Plateforme Les Bases permettant de recenser les outils et en privilégier l'accès libre
- Déploiement de Pix Emploi pour évaluer les compétences des demandeurs d'emploi
- Mine d'infos, portail d'offre de service porté par l'intercommunalité pour trouver des solutions
- Mise à jour de la plateforme Dora recensant les outils et aide à l'orientation des publics
- Mettre en place une démarche d'open badges pour valoriser des compétences professionnels
- L'Outillerie en commun (Assembleurs) pour proposer aux professionnels des ressources en accès libre (en CC By SA) et créer de la coopération pour les enrichir
- Centres Sociaux Connectés Nord Pas de Calais : permettre aux habitants d'avoir accès et d'appréhender le numérique
- Mise à disposition d'îlots numériques (La Poste) pour permettre aux administrés d'accéder à des outils numériques
- Etapes Numériques par la Poste, dans les structures volontaires, existant déjà à Calais
- Organiser un Digital clean up day pour sensibiliser au poids environnemental du numérique
- Fresque du numérique pour sensibiliser aux enjeux du numérique responsable
- Alimenter et faire connaître la cartographie régionale de l'offre de service numérique
- Plateforme de ressources des centres sociaux

Éléments retenus niveaux 1 et 2 (facilement réalisable)

Axe 3 : Organiser le maillage territorial

Groupe n°1 — Églantine Dewitte

Fiches proposées en amont

- Parcours de rencontres CoNums, rencontres bimestrielles des conseillers numériques pour partager des bonnes pratiques et sensibiliser aux enjeux

Groupe n°2 — Faustine Faure

Fiches proposées en amont

- Parcours de rencontres CoNums, rencontres bimestrielles des conseillers numériques pour partager des bonnes pratiques et sensibiliser aux enjeux
- Alimenter et faire connaître la cartographie régionale de l'offre de service numérique
- Centres Sociaux Connectés Nord Pas de Calais : permettre aux habitants d'avoir accès et d'appréhender le numérique

Groupe n°3 — Alexandre Bualé

Fiches proposées en amont

- NEC locaux : organiser des rencontres d'acteurs locaux
- Le numérique en soutien à l'insertion sociale, des ateliers de découverte et d'initiation pour rendre autonome les bénéficiaires du CIAS en Pays de Lumbres
- Parcours de rencontres CoNums, rencontres bimestrielles des conseillers numériques pour partager des bonnes pratiques et sensibiliser aux enjeux

Ajouts des participants

- Action à destination des parents : sensibilisation à l'utilisation du numérique
- Intégrer l'Education nationale : agir avec les collèges et les écoles

Éléments retenus niveaux 1 et 2 (facilement réalisable)

Axe 4 : Aller toucher plus efficacement les publics

Groupe n°1 — Églantine Dewitte

Fiches proposées en amont

- Mise à disposition d'îlots numériques (La Poste) pour permettre aux administrés d'accéder à des outils numériques
- Déploiement de Pix Emploi pour évaluer les compétences des demandeurs d'emploi
- RDV individuels sur l'inclusion numérique à la CPAM pour rendre autonome les assurés Ameli

Ajouts des participants

- Accompagnement des victimes de violence intrafamiliales sur des outils numériques spécifiques (CABBALR)

Groupe n°2 — Faustine Faure

Fiches proposées en amont

- Pass numériques CUA 2.0, une solution alternative à l'arrêt du dispositif Pass Numérique
- Education à la Citoyenneté Numérique portée par le CRAJEP pour accompagner et former les acteurs éducatifs des HdF à un usage responsable et et éclairé du numérique
- RDV individuels sur l'inclusion numérique à la CPAM pour rendre autonome les assurés Ameli
- Démarche d' "aller vers" les publics invisibles, réalisée par les facteurs directement à domicile, pour détecter les difficultés et remonter vers les acteurs locaux

Ajouts des participants

- Accompagner l'usager à devenir autonome via des espaces numériques en accès libre dans les structures

Groupe n°3 — Alexandre Bualé

Fiches proposées en amont

- Education à la Citoyenneté Numérique portée par le CRAJEP pour accompagner et former les acteurs éducatifs des HdF à un usage responsable et et éclairé du numérique
- Fresque du numérique pour sensibiliser aux enjeux du numérique responsable
- Déploiement de Pix Emploi pour évaluer les compétences des demandeurs d'emploi
- RDV individuels sur l'inclusion numérique à la CPAM pour rendre autonome les assurés Ameli
- Mon Espace Santé (GRADeS) pour outiller et former les acteurs sur le numérique en santé, initier les actions auprès des usagers via MES et le déployer sur les territoires
- Mise en place d'ateliers numériques par la Croix Rouge à Bruay, Oignies et les alentours
- Ateliers numériques santé par le CS d'Arras Ouest pour découvrir un outil ou un site numérique en santé
- Centres Sociaux Connectés Nord Pas de Calais : permettre aux habitants d'avoir accès et d'appréhender le numérique
- Le numérique en soutien à l'insertion sociale, des ateliers de découverte et d'initiation pour rendre autonome les bénéficiaires du CIAS en Pays de Lumbres

Ajouts des participants

- Action à destination des parents (sensibiliser à l'utilisation du numérique)

Eléments retenus niveaux 1 et 2 (facilement réalisable)

Axe 5 : Mutualiser les financements existants et/ou à venir

Groupe n°2 | Faustine Faure

Fiches proposées en amont

- ➔ Programme Accélérateur d'inclusion numérique, porté par les Assembleurs à destination des collectivités territoriales, et proposant un accompagnement intégrant le volet financements

Ajouts des participants

- ➔ Conférence des financeurs (Département?)

Éléments retenus niveaux 3 et 4 (mise en oeuvre plus complexe -moyen terme)

Axe 1 : Former les acteurs (médiateurs et aidants) et structurer la filière

Groupe n°1 — Églantine Dewitte

Fiches proposées en amont

- Formation des conseillers numériques (CCP1, CCP2, CCP3, et modules thématiques)
- Favoriser l'inclusion numérique en santé avec les Ambassadeurs Mon Espace Santé : le dispositif existe et il est financé. De plus, l'AAP CMA (Compétences et Métiers d'avenir) prévoit la formation de 10000 aidants sur le territoire national à la question de la "Médiation numérique en santé"
- Education à la Citoyenneté Numérique portée par le CRAJEP pour accompagner et former les acteurs éducatifs des HdF à un usage responsable et et éclairé du numérique

Groupe n°2 — Faustine Faure

Fiches proposées en amont

- Formation initiale et continue des conseillers numériques (CCP1, CCP2, CCP3) + modules thématiques ouverts à tous
- Favoriser l'inclusion numérique en santé avec les Ambassadeurs Mon Espace Santé : le dispositif existe et il est financé. De plus, l'AAP CMA (Compétences et Métiers d'avenir) prévoit la formation de 10000 aidants sur le territoire national à la question de la "Médiation numérique en santé"
- Organiser un Digital clean up day pour sensibiliser au poids environnemental du numérique

Groupe n°3 — Alexandre Bualé

Fiches proposées en amont

- Déployer des formations Aidants Connect pour sécuriser les situations d'accompagnement "à la place de" sur les démarches administratives en ligne
- Ateliers numériques à destination des migrants sur la Croix Rouge de St Omer pour favoriser l'accès aux outils numériques pour les publics migrants
- Plateforme Les Bases permettant de recenser les outils et en privilégier l'accès libre

Éléments retenus niveaux 3 et 4 (mise en oeuvre plus complexe -moyen terme)

Axe 2 : Outiller les acteurs

Groupe n°1 — Églantine Dewitte

Fiches proposées en amont

- Ateliers numériques à destination des migrants porté par la Croix Rouge
- L'Outillerie en commun (Assembleurs) pour proposer aux professionnels des ressources en accès libre (en CC By SA) et créer de la coopération pour les enrichir
- Utilisation de la Mallette cybersécurité, kit de sensibilisation
- Plateforme de ressources des centres sociaux

Groupe n°2 — Faustine Faure

Fiches proposées en amont

- PC solidaires du Collectif Lens Emploi Solidarité (CLES) pour engager une logique durable de reconditionnement
- NEC locaux : organiser des rencontres d'acteurs locaux

Groupe n°3 — Alexandre Bualé

Fiches proposées en amont

- Alimenter et faire connaître la cartographie régionale de l'offre de service numérique
- L'Outillerie des Assembleurs pour proposer des ressources aux professionnels (en CC By SA) et créer de la coopération pour les enrichir.
- Mine d'infos, portail d'offre de service porté par l'intercommunalité pour trouver des solutions
- Pc Solidaire du CLES pour engager une logique durable de reconditionnement.
- Service conseiller numérique de la CAPSO avec actions mobiles pour rendre autonomes les usagers sur leurs usages du numérique et lutter contre la fracture numérique
- Mise à jour de la plateforme Dora recensant les outils et aide à l'orientation des publics

Éléments retenus niveaux 3 et 4 (mise en oeuvre plus complexe -moyen terme)

Axe 3 : Organiser le maillage territorial

Groupe n°1 — Églantine Dewitte

Fiches proposées en amont

- Réseaux locaux d'inclusion numérique (Assembleurs) pour développer le réseau d'acteurs sur un territoire par des rencontres, l'interconnaissance et ateliers de travail et de sensibilisation
- Pérenniser les conseillers numériques coordo pour assurer les coordo locales
- Alimenter et faire connaître la cartographie régionale de l'offre de service numérique
- NEC locaux : organiser des rencontres d'acteurs locaux

Groupe n°2 — Faustine Faure

Fiches proposées en amont

- NEC locaux : organiser des rencontres d'acteurs locaux

Groupe n°3 — Alexandre Bualé

Fiches proposées en amont

- Alimenter et faire connaître la cartographie régionale de l'offre de service numérique
- Mine d'infos, portail d'offre de service porté par l'intercommunalité pour trouver des solutions
- Conseillers numérique coordinateurs pour mettre en oeuvre des coordinations locales.
- Mise en place d'ateliers numériques en EHPAD par la CRF 62 et l'UL de Boulogne pour améliorer la qualité de vie des résidents et développer une manière de pérenniser les CN.

Ajouts des participants

- Kermesse numérique de la CABBALR

Éléments retenus niveaux 3 et 4 (mise en oeuvre plus complexe -moyen terme)

Axe 4 : Aller toucher plus efficacement les publics

Groupe n°1 — Églantine Dewitte

Fiches proposées en amont

- Ateliers numériques en santé (Centre social Arras Ouest)
- Mise en place d'ateliers numériques en EHPAD (unité locale de la Croix Rouge de Boulogne avec la délégation territoriale du Pas de Calais)
- Mon Espace Santé (GRADeS) pour outiller et former les acteurs sur le numérique en santé, initier les actions auprès des usagers via MES et le déployer sur les territoires
- PC solidaires du Collectif Lens Emploi Solidarité (CLES) pour engager une logique durable de reconditionnement
- Ateliers numériques de la Croix Rouge (CABBALR, Oignies, St Omer)
- Le numérique en soutien à l'insertion sociale, des ateliers de découverte et d'initiation pour rendre autonome les bénéficiaires du CIAS en Pays de Lumbres
- Dispositif Conseiller numérique

Groupe n°2 — Faustine Faure

Fiches proposées en amont

- Maker Faire (Amis de Mandela et l'AFERTES), développer la créativité numérique des habitants du territoire
- Le numérique en soutien à l'insertion sociale, des ateliers de découverte et d'initiation pour rendre autonome les bénéficiaires du CIAS en Pays de Lumbres
- Ateliers numériques pour les migrants (Croix rouge de Saint Omer)
- Ateliers numériques en santé (Centre social Arras Ouest)
- Mise en place d'ateliers numériques en EHPAD (unité locale de la Croix Rouge de Boulogne avec la délégation territoriale du Pas de Calais)

Groupe n°3 — Alexandre Bualé

Fiches proposées en amont

- Pass numériques CUA 2.0, une solution alternative à l'arrêt du dispositif Pass Numérique
- Mine d'infos, portail d'offre de service d'intercommunalités pour trouver des solutions
- PC solidaires du Collectif Lens Emploi Solidarité (CLES) pour engager une logique durable de reconditionnement
- Médiation numérique et artistique à destination des collégiens au sein de la CALL pour sensibiliser et échanger avec les collégiens sur les impacts du numérique
- Mise à jour de la plateforme Dora recensant les outils et aide à l'orientation des publics
- Mise en place d'ateliers numériques par la Croix Rouge à Oignies et ses alentours par l'unité locale de Lens

Eléments retenus niveaux 3 et 4 (mise en oeuvre complexe - long terme)

Axe 5 : Mutualiser les financements existants et/ou à venir

Groupe n°1 — Églantine Dewitte

Fiches proposées en amont

- Centres Sociaux Connectés Nord Pas de Calais : permettre aux habitants d'avoir accès et d'appréhender le numérique

Groupe n°2 — Faustine Faure

Fiches proposées en amont

- Programme Accélérateur d'inclusion numérique, porté par les Assembleurs à destination des collectivités territoriales, et proposant un accompagnement intégrant le volet financements

Ajouts des participants

- Conférence des financeurs (Département?)

Groupe n°3 — Alexandre Bualé

Fiches proposées en amont

- Mise en place d'ateliers numériques de la Croix Rouge sur Oignies et ses alentours par l'unité locale de Lens
- Mise en place d'ateliers numériques en EHPAD par la Croix Rouge 62 et l'unité locale de Boulogne pour améliorer la qualité de vie des résidents et développer une manière de pérenniser les conseillers numériques
- Programme Accélérateur d'inclusion numérique, porté par les Assembleurs à destination des collectivités territoriales, et proposant un accompagnement intégrant le volet financements
- Pass numériques CUA 2.0, une solution alternative à l'arrêt du dispositif Pass Numérique.

Eléments retenus niveaux 5 et 6 (mise en oeuvre complexe - long terme)

Axe 1 : Former les acteurs (médiateurs et aidants) et structurer la filière

Groupe n°2 — Faustine Faure

Fiches proposées en amont

- Coordinatrice des conseillers numériques
- Médiation numérique et artistique à destination des collégiens au sein de la CALL pour sensibiliser et échanger avec les collégiens sur les impacts du numérique

Ajouts des participants

- Relais Numériques, structures de l'action sociale qui accompagnent les usagers sur le numérique avec le soutien opérationnel d'Emmaüs Connect
- Formation des bibliothèques (Département ?)

Groupe n°3 — Alexandre Bualé

Fiches proposées en amont

- Mon Espace Santé (GRADeS) pour outiller et former les acteurs sur le numérique en santé, initier les actions auprès des usagers via MES et le déployer sur les territoires
- Mettre en place une démarche d'open badges pour valoriser des compétences professionnels
- Digital Clean Up Day, challenge pour sensibiliser au poids environnemental du numérique.

Ajouts des participants

- Agglo Mobil de la CA2BM (démarches admin)

Axe 2 : Outiller les acteurs

Groupe n°3 — Alexandre Bualé

Fiches proposées en amont

- Mon Espace Santé (GRADeS) pour outiller et former les acteurs sur le numérique en santé, initier les actions auprès des usagers via MES et le déployer sur les territoires
- Mise à jour de la plateforme Dora recensant les outils et aide à l'orientation des publics.

Axe 3 : Organiser le maillage territorial

Groupe n°2 — Faustine Faure

Fiches proposées en amont

- Réseaux locaux d'inclusion numérique (Assembleurs) pour développer le réseau d'acteurs sur un territoire par des rencontres, l'interconnaissance et ateliers de travail et de sensibilisation
- Coordinatrice des conseillers numériques

Groupe n°3 — Alexandre Bualé

Fiches proposées en amont

- Connect & Vous, porté par APF France handicap : animation d'ateliers sur un point fixe et en itinérance / ouvert à tous mais avec un focus spécifique et du matériel adapté pour les personnes en situation de handicap
- Le numérique en soutien à l'insertion sociale, des ateliers de découverte et d'initiation pour rendre autonome les bénéficiaires du CIAS en Pays de Lumbres

67

Eléments retenus niveaux 5 et 6 (mise en oeuvre complexe - long terme)

Axe 4 : Aller toucher plus efficacement les publics

Groupe n°1 — Églantine Dewitte

Fiches proposées en amont

- Pass numériques CUA 2.0, une solution alternative à l'arrêt du dispositif Pass Numérique

Groupe n°3 — Alexandre Bualé

Fiches proposées en amont

- Mise à jour de la plateforme Dora recensant les outils et aide à l'orientation des publics

Groupe n°2 — Faustine Faure

Fiches proposées en amont

- Service conseiller numérique de la CAPSO avec actions mobiles pour rendre autonomes les usagers sur leurs usages du numérique et lutter contre la fracture numérique
- Mise en place d'ateliers numériques par la Croix Rouge à Bruay, Oignies, et les alentours

Ajouts des participants

- Animation de parcours de montée en compétences numériques (Emmaüs Connect)
- Développement et structuration d'une filière de reconditionnement avec la Collecte.tech (Emmaüs Connect)

Axe 5 : Mutualiser les financements existants et/ou à venir

Groupe n°2 — Faustine Faure

Fiches proposées en amont

- Programme Accélérateur d'inclusion numérique, porté par les Assembleurs à destination des collectivités territoriales, et proposant un accompagnement intégrant le volet financements

Ajouts des participants

- Conférence des financeurs (Département?)

Groupe n°1 — Églantine Dewitte

Ajouts des participants

- Pérennisation des postes de conseillers numériques

Groupe n°3 — Alexandre Bualé

Fiches proposées en amont

- DU médiation numérique et pouvoir d'agir (ULCO)
- Formation initiale et continue des conseillers numériques (CCP1, CCP2, CCP3) + modules thématiques ouverts à tous
- Connect & Vous, porté par APF France handicap

Interprétations des résultats



Dans cette catégorie, les participants ont placé bons nombres de fiches d'initiatives pour plusieurs motifs :

- dispositifs existants et/ou partiellement financés
- possibilité pour les structures d'aller vers les autres acteurs pour les présenter et faciliter leur mise en œuvre
- utilisation du réseau ainsi constitué via FNE pour identifier les besoins des professionnels et des usagers afin d'apporter l'initiative appropriée en premier lieu

L'existant est ainsi valorisé et permet une mise en action rapide.

Les actions classées dans ce niveau nécessitent un travail important d'articulation pour garantir leur essaimage. Et ainsi permettre à nombre d'acteurs d'en bénéficier pour faciliter les parcours usagers. En matière de budget, il s'agit de mesurer les coûts de l'essaimage.



À ce niveau de mise en œuvre plus complexe et nécessitant une temporalité plus importante, les participants ont placé des initiatives :

- qui sont en expérimentation
- pour lesquelles il y a une difficulté à entrer en contact avec les collectivités
- qui doivent se développer
- qui nécessitent plus de moyens humains, des co-financements
- avec un diagnostic à établir en amont
- à mettre en place avec parfois une échelle régionale

Les actions classées dans ce niveau nécessitent un travail de coordination d'acteurs et d'animation. Le budget à y consacrer devra prendre en compte des coûts RH et/ou de prestation.



Dans une projection sur le long terme, les participants ont uniquement apposé des ajouts de fiches réparties néanmoins sur les 4 axes.

Les actions classées dans cette catégorie sont des axes stratégiques long termes, nécessitant un travail porté par la gouvernance et un budget projet à part entière.



Synthèse de l'atelier 3

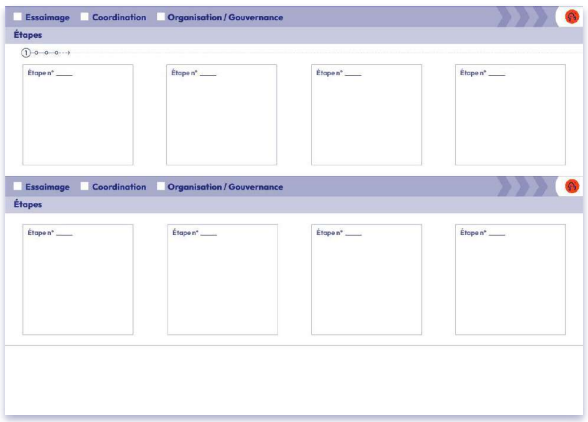
Élaboration du plan d'actions

Méthode de l'atelier de co-construction des plans d'actions essaimage et coordination

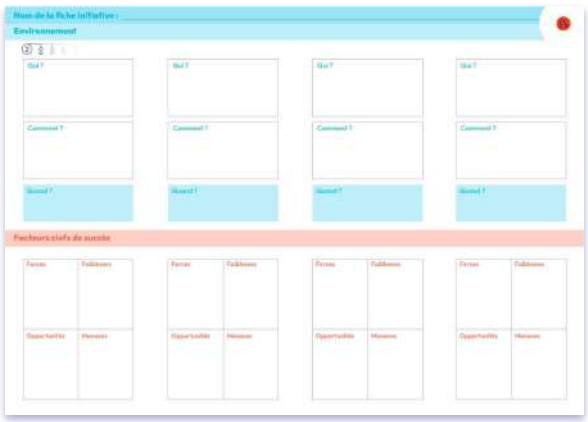
Les futurs plans d'action sont répartis selon 3 catégories :

Essaimage	Coordination	Gouvernance

Les supports de réflexion



→ *Trame de déroulé type phasage*



→ *Trame de déroulé détaillé par fiche*



→ *appui sur les fiches actions de l'atelier 2*

Le déroulé

Étape 1	Étape 2	Étape 3
Répartition des groupes selon la catégorie + choix des actions travaillées	Détail des étapes de la stratégie type par catégorie	Détail des étapes pour concrétiser le projet par action
15'	45'	1h

Bases de travail – Groupe Romain

Sélection de travail pour la catégorie essaimage

Action(s) choisie(s) pour illustrer	Qui a travaillé cet axe
- PC SOLIDAIRES (CLES)	→ 2 groupes constitués de chargés d de mission, coordinateurs de projet et médiateurs numériques (dont conseillers numériques).

Sélection de travail pour la catégorie coordination

Action(s) choisie(s) pour illustrer	Qui a travaillé cet axe
- MINES D'INFOS (CALL)	→ 2 groupes constitués de chargés d de mission, coordinateurs de projet et médiateurs numériques (dont conseillers numériques).

Bases de travail – Groupe Alexandre

Sélection de travail pour la catégorie essaimage

Action(s) choisie(s) pour illustrer	Qui a travaillé cet axe
- Dispositif CN de la CAPSO - PC Solidaire - Collech.tech	→ 2 groupes constitués de chargés d de mission, coordinateurs de projet et médiateurs numériques (dont conseillers numériques).

Sélection de travail pour la catégorie coordination

Action(s) choisie(s) pour illustrer	Qui a travaillé cet axe
- Équipement des publics et des acteurs de terrain	→ 2 groupes constitués de chargés d de mission, coordinateurs de projet et médiateurs numériques (dont conseillers numériques).

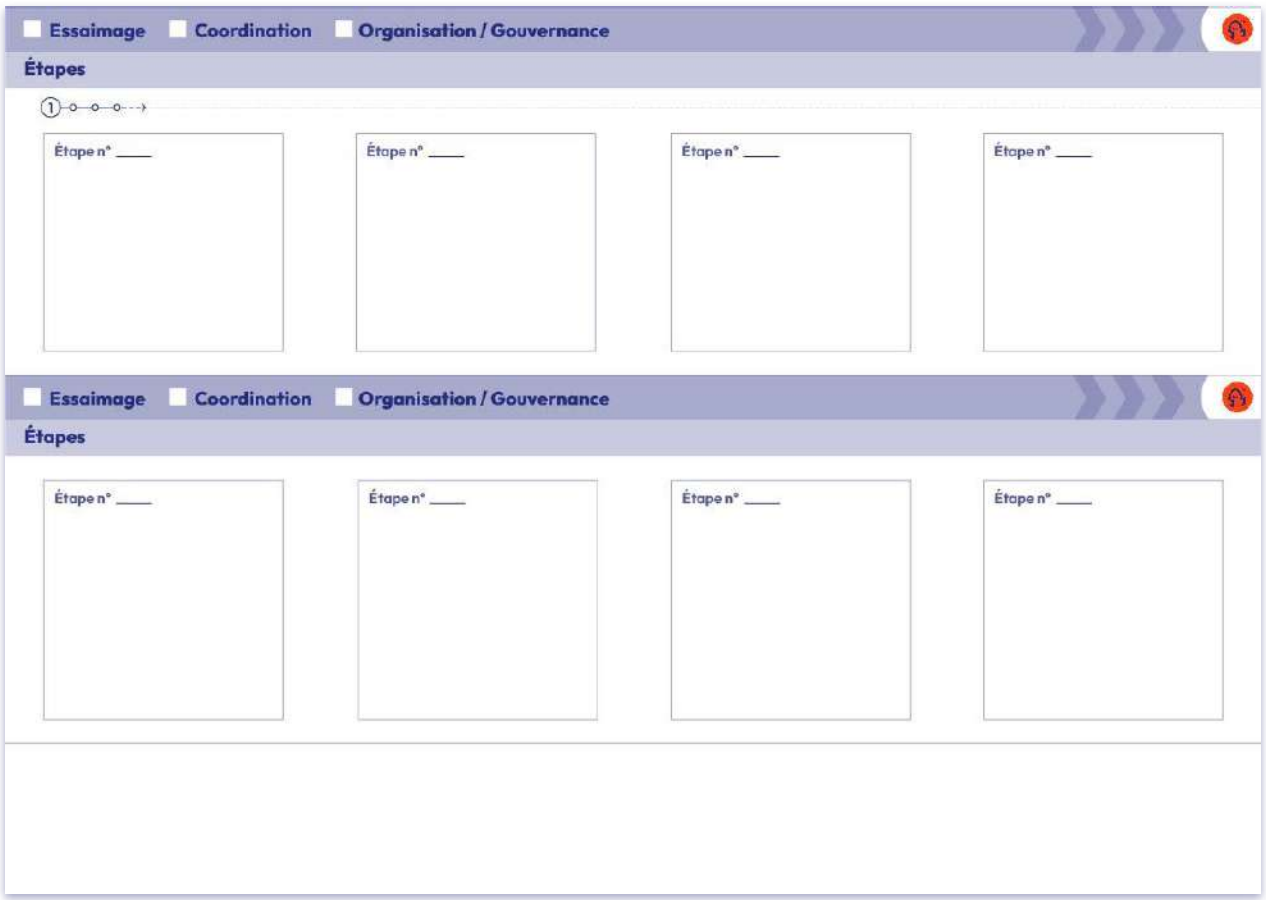
Commentaire supplémentaire

Dans le cadre de ce groupe, les acteurs participants ont organisé leur réflexion en regroupant les fiches initiatives selon plusieurs thématiques :

- Ateliers auprès des usagers
- Équipements des publics et des acteurs de terrain
- thématique "réseau des acteurs"

Méthode spécifique - atelier "Gouvernance"

Support utilisé et méthode de travail



Il est important de rappeler que sur le département du Pas-de-Calais il n'existe pas à ce stade de gouvernance FNE formelle : la préfecture pilote les travaux, mais il est nécessaire de penser comment le déploiement va s'organiser et être piloté. Nous avons profité de cet atelier pour constituer un groupe de réflexion spécifique sur cet enjeu, avec des représentants de la préfecture, du conseil départemental, de l'arrondissement de Boulogne et de quelques EPCI (CUA, CABBALR, CAPSO, CALL)

Ce groupe travaillant sur la gouvernance est partie du même support que les groupes essaimage et coordination pour maintenir une cohérence dans le partage.

Néanmoins les actions à mettre en oeuvre étant plus "macro" que dans les autres cas, il s'est agit de définir 3 enjeux essentiels à la mise en place et au bon fonctionnement d'une gouvernance départementale, puis d'en détailler les "incontournables" sans considérer à ce stade une chronologie particulière qui sera à détailler ultérieurement. Les 3 axes définis sont :

- L'articulation de la gouvernance entre les différents échelons territoriaux
- La comitologie technique et politique
- La mobilisation et la gestion des fonds

Groupe "Essaimage"

La stratégie de phasage groupe 1 : PC SOLIDAIRES

1 Recensement des besoins

Recensement des besoins auprès des CCAS, référents numériques...).

Préalable : création d'un comité de gouvernance (étape 0)

2 Recherche de donateurs

Prospection auprès d'entreprises, collectivités, collèges, lycées...)

3 Récupération et stockage

Etape logistique

4 Reconditionnement

manutention

Groupe "Essaimage"

La stratégie de phasage groupe 1 : PC SOLIDAIRES

5

Sélection des bénéficiaires

6

Distribution et prise en main des PC

Distribution et prise en main des PC, puis formation des bénéficiaires

7

Enquêtes de satisfaction

8

Orientation vers d'autres structures pour formation et accompagnement

Selon les besoinsdes usagers

Groupe "Essaimage"

Trame détaillée groupe 1 : PC SOLIDAIRES

Recensement des besoins	Recherche de donateurs	Logistique / achat de matériel
Qui ? Partenaires, acteurs locaux, CCAS, mairies, bailleurs sociaux	**Qui ?** L'organe de gouvernance	**Qui ?** Association "PC Solidaires"
Comment ? Questionnaire élaboré par le collectif de partenaires Communication : flyers, réseaux sociaux, sites internet des partenaires	**Comment ?** Communication, mailing Signatures de conventions	**Comment ?** Véhicules de services de la collectivité Déchets à amener en déchetterie
Forces: **Faiblesses**: manque de communication entre les partenaires **Opportunités**: **Menaces**: pas de besoins inditifiées	**Forces:** **Faiblesses**: il faut toucher tous types de structures sociales **Opportunités**: **Menaces**: pas suffisamment de donateurs	**Forces:** **Faiblesses**: disponibilité des véhicules + manque de moyens RH **Opportunités**: **Menaces**: Financements

Groupe "Essaimage"

Trame détaillée groupe 1 : PC SOLIDAIRES

Stockage et Reconditionnement	Distribution et prise en main des PC	Logistique / achat de matériel
Qui ? Association "PC Solidaires"	**Qui ?** Association "PC Solidaires"	**Qui ?** Association "PC Solidaires"
Comment ? Mise à disposition de locaux par la collectivité Mobilisation de compétences en interne	**Comment ?** Accès aux heures de permanence pour enlèvement du matériel	**Comment ?** Véhicules de services de la collectivité Déchets à amener en déchetterie
Forces: **Faiblesses**: locoaux non adaptés, manque de compétences, actualisation des compétences **Opportunités**: **Menaces**: disponibilités des locaux	**Forces:** **Faiblesses**: Manque de moyen RH **Opportunités**: **Menaces**:locaux adaptées pour recevoir du public (dont PMR) ?	**Forces:** **Faiblesses**: disponibilité des véhicules + manque de moyens RH **Opportunités**: **Menaces**: Financements

Groupe "Essaimage"

Trame détaillée groupe 1 : PC SOLIDAIRES

Enquêtes de satisfaction / Bilan	Orientation vers d'autres structures
Qui ? l'organe de gouvernance	**Qui ?** Association "PC Solidaires"
Comment ? Création de l(enquête Envoi sur le PC par l'association. Envoi de l'enquête par mail + relance si nécessaire 1 mois plus tard	**Comment ?** Utilisation de Mines d'Infos Orientation vers des partenaires locaux de formation au numérique
Forces: **Faiblesses**: construction non adaptée de l'enquête **Opportunités**: **Menaces**: non remise de l'enquête de satisfaction	**Forces:** **Faiblesses**: **Opportunités**: **Menaces**: Non-connaissance des structures & dispositifs existants mobilité géographique

Groupe "Essaimage"

La stratégie de phasage groupe 2:

1

L'existant

Établir un état des lieux de l'existant (le communiquer aux acteurs)

2

Objectiver

Relever le besoin des acteurs pour permettre l'essaimage

(Continuer la communication)

3

Lien avec la coordination

Communiquer le besoin et le portage du diagnostic au groupe de coordination.

(Communication auprès de l' écosystème)

4

Former

Former les acteurs pour un déploiement efficacement de l'action

(Communication auprès de l' écosystème)

Groupe "Essaimage"

La stratégie de phasage groupe 2:

5

Déployer

Déploiement de l'action pour laquelle les acteurs ont été formés et selon les financements.

Communiquer sur l'action et son déploiement.

6

Evaluer

Évaluer l'action déployée (mesurer l'impact sur les publics et sur la performance de déploiement).

(Continuer la communication)

Groupe "Essaimage"

Trame détaillée groupe 2 : La Collech.tech

Qui ? Emmaüs Connect	**Qui ?** PC Solidaire - CLES	**Qui ?** Solidatech Atelier du bocage
Comment ? Organisateur COPIL	**Comment ?** Membre du COPIL	**Comment ?** Diagnostic numérique Équipement des structures Formations
Forces: **Faiblesses:** **Opportunités:** **Menaces:**	**Forces:** **Faiblesses:** **Opportunités:** **Menaces:**	**Forces:** **Faiblesses:** **Opportunités:** **Menaces:**

Groupe "Essaimage"

Trame détaillée groupe 2 : La Collech.tech

Qui ?
Les Amis de Mandela

Comment ?
Connaissance de la thématique et des territoires
Membre du COPIL

Forces:
Faiblesses:
Opportunités:
Menaces:

Groupe "Essaimage"

Trame détaillée groupe 2 : PC Solidaire

Qui ? Emmaüs Connect	**Qui ?** Centres sociaux Connectés	**Qui ?** AFP2I
Comment ? Collecte du matériel auprès des entreprises et collectivés	**Comment ?** Reconditionnement et redistribution	**Comment ?** Reconditionnement et redistribution
Forces: Maillage territorial, présence rev3 **Faiblesses**: Dépend des dons, manque de formation sur logiciel libre. **Opportunités**: Législation RSE pour les donateurs. **Menaces**: Financement, main mise de Windows et obsolescence programmé.	**Forces:** **Faiblesses**: **Opportunités**: **Menaces**:	**Forces:** **Faiblesses**: **Opportunités**: **Menaces**:

Groupe "Essaimage"

Trame détaillée groupe 2 : PC Solidaire

Qui ?
Lycée

Comment ?
Chantier d'insertion pour reconditionnement

Forces:
Faiblesses:
Opportunités:
Menaces:

Quand ?
Flux continu dans la mise en action FNE.

Groupe "Essaimage"

Trame détaillée groupe 2 : Conseillers numériques FS

Qui ? EPCI	**Qui ?** Communes	**Qui ?** La Poste
Comment ? État des lieux sur la présence d'un CN. Recrutement et prise de poste Formation Coordination territoriale	**Comment ?** Etat des lieux sur la pertinence de recrutement et prise de poste Formation	**Comment ?** Etat des lieux sur la pertinence de recrutement et prise de poste Formation

Forces: Proximité, poste dédié, fédérer les bénéficiaires

Faiblesses: Coordination inexistante, socle de formation, manque de formation

Opportunités: Coordinatrice nommée

Menaces: Contexte politique, financement non pérenne

Groupe "Essaimage"

Trame détaillée groupe 2 : Conseillers numériques FS

Qui ?
Pimms

Comment ?
Etat des lieux sur la pertinence de recrutement et prise de poste
Formation
Mise en situation

Quand ?
Une fois l'état des lieux effectué.

Forces: Proximité, poste dédié, fédérer les bénéficiaires
Faiblesses: Coordination inexistante, socle de formation, manque de formation
Opportunités: Coordinatrice nommée
Menaces: Contexte politique, financement non pérenne

Groupe coordination

La stratégie de phasage groupe 1 : MINES D'INFOS

1

Définition de la gouvernance

Définition de la gouvernance (inter-agglomération)

2

Identification des besoins

3

Collecte de données

Alimentation du portail

4

Analyse et traitement des données

Actualisation et classement thématique

Groupe coordination

La stratégie de phasage groupe 1 : MINES D'INFOS

5

Communication auprès des habitants

Groupe coordination

Trame détaillée groupe 1 : MINES D'INFOS

Définition de la gouvernance	Identification des besoins	Collecte de données pour alimenter le portail
Qui ? Maison de l'emploi	**Qui ?** Maison de l'emploi, structures de médiation des territoires (France Travail, PIJ, missions locales, OF, acteurs privés)	**Qui ?** Maison de l'emploi, structures de médiation des territoires (France Travail, PIJ, missions locales, OF, acteurs privés)
Comment ? Comité de pilotage (inter-agglomérations) avec différents acteurs	**Comment ?** Diagnostic, recensement, réunions d'information collectives, entretiens, questionnaires, formulaires	**Comment ?** Diagnostic, recensement, réunions d'information collectives, entretiens, questionnaires, formulaires
Forces: accueil du public **Faiblesses**: coordination de structures d'envergure **Opportunités**: vivier de public et de données conséquent **Menaces**: cohésion : impossibilité de se coordonner entre acteurs aux finalités variées	**Forces:** vivier conséquent de profils accompagnés pouvant être orientés sur la base du profil identifié **Faiblesses**: **Opportunités**: profils qualifiés avec précision orientés de façon efficace **Menaces**:	**Forces:** fluidité dans l'orientation des publics **Faiblesses**: méthodologie et logique commune selon les acteurs ? = risque d'incompréhension **Opportunités**: compréhension des publics, visibilité des dispositifs **Menaces**:

Groupe coordination

Trame détaillée groupe 1 : MINES D'INFOS

Analyse et traitement des données	Communication
Qui ? Techniciens qui gèrent les plateformes	**Qui ?** L'ensemble des porteurs
Comment ? Analyse et traitement des données > classement thématique et actualisation. Accessibilité : conformité RGAA > gestion interne ou sous-traitance ?	**Comment ?** Evénements, réseaux sociaux, flyers, oral, presse locale, sites internet des mairies et des agglomérations
Forces: exploitation des données pour en faire des informations utilisables **Faiblesses**: sous-traitance = moins de maitrise dans le pilotage **Opportunités**: accompagnement des publics cohérent selon profils et besoins **Menaces**: externalisation des données personnelles à un tiers	**Forces:** communication ciblée **Faiblesses**: coordination des stratégies de communication difficile à mettre en place **Opportunités**: élargissement de la communication **Menaces**:

Groupe coordination

La stratégie de phasage groupe 2: Équipement des publics et des acteurs de terrain

1

Diagnostic acteurs et actions

- Besoin des acteurs
- Actions déployées
- Besoin des bénéficiaires

2

Livrables, état à date

- Besoin des acteurs
- Actions déployées
- Besoin des bénéficiaires

Toutes les informations doivent être réunies.

3

Partage

- Présentation aux parties prenantes / territoires.

4

Échange

- Échange et validation des actions par la gouvernance (mise en place des indicateurs de réussite et d'impact pour l' évaluation).

Groupe coordination

La stratégie de phasage groupe 2 : Équipement des publics et des acteurs de terrain (solution en fonction de la réussite des étapes)

Réponse

Si l'étape 1 et 2 le permettent: passer à la réponse aux besoins des bénéficiaires.

Autres besoins

Couvrir de manière homogène les besoins des bénéficiaires.

(Si l'étape 1 et 2 le permettent).

Expérimentation

Expérimenter les actions avant de passer à l'essaimage.

Renforcer

Consolider les actions après mesure de l son impact.

Groupe coordination

Trame détaillée groupe 2 : Équipement des publics et des acteurs terrains

Qui ? Institutions Collectivités / EPCI Départements / État Opérateurs de service public	**Qui ?** Acteurs départementaux etrégionaux	**Qui ?** Acteurs locaux
Comment ? Appui de l'action Mobilisation des acteurs clefs	**Comment ?** Structuration et création de filière Conseil et ingénierie	**Comment ?** Identification des besoins AMO Actions
Forces: Pouvoir de décider **Faiblesses**: Inertie et manque de volonté, déconnecté du terrain. **Opportunités**: Désengorger les services publics Valorisation, image. **Menaces**: Changements politiques.	**Forces:** Vue d'ensemble, recul, impact professionnel **Faiblesses**: Manque d'agilité **Opportunités**: Complémentaires avec les acteurs locaux Création d'emplois **Menaces**: Gros besoins financiers	**Forces:** Acteurs de terrain, connaissance des publics et du territoire, agilité. **Faiblesses**: Manque de professionnalisation, financements fragiles **Opportunités**: Levier, croissance et pérennisation. **Menaces**: Manque de professionnalisation, financements fragiles

Groupe coordination

Trame détaillée groupe 2 : Équipement des publics et des acteurs terrains

Qui ?
Financements
(institutionnels et privés)

Comment ?
Financement
Appel à projet et
subvention de
fonctionnement
(pluriannuel)

Forces: fiabilité
Faiblesses: découverte du terrain
c'est long
Opportunités: RSE, valorisation imagée
Menaces: changements politiques

Quand ?
Dès que possible, avec un délai de versement court.

Groupe "Gouvernance"

L'articulation de la gouvernance entre les différents échelons territoriaux : préfecture, conseil départemental, intercommunalité, commune

1 La connaissance et la mobilisation des acteurs

- L'échelon départemental joue un rôle essentiel auprès des intercommunalités et des têtes de réseaux
- Les intercommunalités identifient, relaient et accompagnent les acteurs de leur territoire
- Les intercommunalités les moins matures s'appuient plus fortement sur l'échelon départemental

2 La formation des acteurs

- Disposer d'un plan de formation départemental
- Un socle commun peut être déployé à l'échelle départementale, des thématiques spécifiques à l' échelle plus locale en complémentarité
- Les territoires remontent les besoins et retours d'expérience

3 La connaissance des besoins de habitants

- Les communes avec une consolidation intercommunale sont les mieux placées pour recueillir les besoins
- L'échelon départemental (voir régional / national) outille et permet l'analyse des données dans un soucis d'aide à la décision permettant de renforcer le maillage territorial et l'offre
- Les outils d'évaluation sont pilotés par l'échelle départementale

4 Fixer des règles de fonctionnement au travers d'une "charte"

- Fixer le portage par chaque niveau et les règles de coordination, de subsidiarité et de reporting
- Prendre en compte la maturité différente en fonction des territoires

Groupe "Gouvernance"

Comitologie et gouvernance

1 Structurer le comité départemental

- Échelon de décision politique
- Fixe les orientations stratégiques et les valide
- Doit intégrer les élus des intercommunalités

2 Pérenniser le comité technique

- Echelon de mise en oeuvre opérationnel
- Doit se doter d'objectifs et de critères d'évaluation
- Bien cadrer sa constitution

3 Renforcer le comité technique élargi

- Échelon de discussion avec l'ensemble des acteurs engagés
- Acteurs de la décision et de la mise en oeuvre

4 Mettre en place un comité des financeurs

- A constituer au regard d'un travail approffondi sur l'ingénierie financière
- Organe d'orientation et de proposition de financements
- Grant de l'utilisation des fonds au service de la stratégie
- Mesure d'impact à développer



Nous contacter :

Faustine Faure :
f.faure@assembleurs.coop

Alexandre Bualé :
a.buale@assembleurs.coop

Romain Barrier :
r.barrier@assembleurs.coop

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

anct société numérique

Les Assembleurs
pour un numérique inclusif
en Hauts-de-France