Feuille de route
Numérique 28 Ensemble

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté Égalité Fraternité

anct société numérique

PRÉFET D'EURE-ET-LOIR
Liberté Égalité Fraternité

Eure-et-Loir LE DÉPARTEMENT

HUB LO en Centre -Val de Loire

SOMMAIRE

Préambule.....3

Axe 1 : Coordonner, animer et structurer la médiation numérique et développer l'aller-vers.....8

Axe 2 : Favoriser et renforcer les compétences numériques tout au long de la vie.....12

Axe 3 : Prévenir les risques et sécuriser l'usage numérique.....15

Axe 4 : Promouvoir le numérique capacitant.....17

Axe 5 : Structurer une filière de reconditionnement et faciliter l'accès à l'outillage numérique et l'entretien des outils numériques.....19

Les signataires de la feuille de route.....21

PRÉAMBULE

Le numérique en France

La récente étude portée par l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT) et réalisée par le CREDOC - CREAC[1] estime qu'un Français de plus de 18 ans sur trois est éloigné du numérique faute de maîtriser les compétences numériques élémentaires.
Ce constat scientifique dévoile le caractère social de l'éloignement du numérique au sein de la population française.

Le concept des **capabilités[2] numériques** permet d'évaluer la capacité des individus à pourvoir tirer profits des technologies numériques. Par ailleurs, cette vision permet de prendre en compte la dimension sociale de l'inclusion numérique, qui constitue un enjeu, puisque la maîtrise des technologies numériques est en réalité grandement conditionnée par les conditions d'existence des individus.

L'identification des personnes éloignées du numérique ne peut pas se faire sans prendre en compte les facteurs sociaux et culturels. La catégorie socio-économique constitue une variable traditionnelle des inégalités numériques qui tend à montrer que les milieux modestes sont à la fois davantage caractérisés par un éloignement du numérique et par des pratiques numériques distantes de l'écrit. À titre d'exemple, la dématérialisation administrative expose les familles modestes à des pratiques du numérique qui sont souvent complexes pour elles, ce qui expliquerait au moins en partie le phénomène de non-recours au droit dans ces milieux. Plus précisément, d'autres travaux montrent une correspondance nette entre un faible niveau d'appropriation des technologies numériques et un capital culturel peu développé chez les individus.

Ainsi, l'éloignement numérique ne peut plus être considéré comme un simple enjeu technique ou quantitatif : il s'agit d'abord d'un **phénomène social**. La prise en compte de ce phénomène dans sa complexité et son hétérogénéité ouvre des perspectives importantes pour la construction de politiques d'inclusion numérique, différenciées en fonction des publics et des territoires.

[1] ANCT, CREDOC, Université Rennes 2 CREAD-M@rsouin, La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique, 2023.
[2] Les capabilités constituent l'ensemble des actions qu'un individu a le pouvoir de mettre en œuvre et l'ensemble des états qu'il peut effectivement atteindre pour accroître son bien-être et favoriser son pouvoir d'agir, Bacqué, 2013

La crise sanitaire a agi comme un révélateur des difficultés des ménages les plus modestes dans la maîtrise des compétences numériques et dans l'accès à des procédures de plus en plus fortement dématérialisées. Deux dispositifs déployés par l'État sont venus répondre à cette urgence sociale :
- la mise en place, en trois ans, de 2 600 Espaces France Services, qui ont pour vocation l'accompagnement à la réalisation de démarches administratives ;
- le déploiement de 4 000 conseillers numériques (CoNum), qui ont d'abord vocation à favoriser l'acquisition de compétences numériques.

Aussi, 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 :

- Axe 1 : Territorialiser et accompagner via des fonds dédiés
- Axe 2 : Outiller les médiateurs numériques
- Axe 3 : Structurer la formation professionnelle
- Axe 4 : Collecter et partager des données structurées

Elle doit permettre d'ici à 2027 d'atteindre, 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 », les objectifs suivants :

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

France Numérique Ensemble affirme le besoin de renforcer la territorialisation de la politique d'inclusion numérique tout en clarifiant les gouvernances, et ce aux échelles territoriales jugées les plus pertinentes par les acteurs locaux.

Le numérique en région Centre-Val de Loire

En 2023, une étude régionale[3] a relevé que 14 % de la population âgée de 18 à 65 ans en Centre-Val de Loire a de **fortes difficultés à utiliser les outils numériques** (niveau 1 et niveau 0) et 6 % des 18 à 65 ans sont en situation d'illectronisme (niveau 0)[4]. Cela représente environ 92 000 personnes.

Les situations d'illectronisme sont souvent liées à l'âge et à la situation géographique. L'âge est déterminant, puisque plus de la moitié des personnes en situation d'illectronisme ont entre 56-65 ans. Aussi, 20 % des retraités sont en situation d'illectronisme. Par ailleurs, près de la moitié des personnes en situation d'illectronisme résident dans une commune de moins de 2 000 habitants.

Si le numérique et ses perspectives d'utilisation offrent de nombreuses et évidentes possibilités de développement et de progrès social et économique, il fait aussi l'objet de critiques et d'inquiétudes qui ont pris de l'ampleur ces cinq dernières années.

Le Conseil régional, au centre de ces enjeux, a souhaité agir de manière à devenir un territoire de confiance numérique, conscient que cette réalité est ancrée dans notre quotidien, traversant toute la société et transformant nos modes de vie en profondeur, mais également qu'elle constitue une opportunité pour nos sociétés.

La Stratégie de cohérence régionale de l'aménagement et des usages numériques (SCORAN) illustre la vision partagée de ces enjeux, nourrie par un fort partenariat État/Région, permettant de susciter et valoriser des projets structurants. Elle vise avant tout à coordonner les actions menées par les différentes parties prenantes de l'action publique dans le champ du numérique autour de 4 axes :

- Axe 1 : Un numérique régional attractif, innovant, créateur d'activités et d'emplois
- Axe 2 : Un numérique régional au service des territoires et des habitants et habitantes
- Axe 3 : Un numérique régional économiquement responsable

[3] Enquête sur l'illettrisme et l'illectronisme en région Centre-Val de Loire, GIP Alafa Centre-Val de Loire, 29 juin 2023.

[4] Les personnes ont été évaluées sur trois domaines de compétences : la recherche d'informations, la communication, la résolution de problèmes. Les compétences sont évaluées au travers d'exercices pratiques (novateur par rapport à la méthodologie Eurostat (1) et de questions déclaratives. Chaque compétence est notée entre 0 (aucune compétence), 1 (compétence basique) ou 2 (compétence à consolider). **Les niveaux 0 et 1 regroupent les personnes rencontrant des difficultés de maîtrise des outils numériques.**

- Axe 4 : Un numérique régional émancipateur, créatif et inclusif

La mise en œuvre de cette stratégie s'appuie sur le Groupement d'Intérêt Public RECIA, opérateur public de services numériques, permettant la mutualisation des outils et des compétences pour les collectivités et structures publiques du territoire régional.

En termes d'inclusion numérique, le Hub territorial – le HubLo, structure intermédiaire entre l'échelon national et les structures locales, a pour mission de consolider l'offre de médiation numérique en :

- **fédérant les écosystèmes de l'inclusion numérique** en identifiant les lieux de médiation, les capacités territoriales et l'accessibilité de ces services et l'adéquation de ces besoins avec les moyens du territoire ;
- **accompagnant la création ou le renforcement des projets d'inclusion numérique** en formant les acteurs concernés, en délivrant des outils nécessaires et en aidant à la recherche de financements.

Le numérique en Eure-et-Loir

Pour le Conseil départemental d'Eure-et-Loir, l'inclusion numérique doit permettre de mieux répondre aux politiques de solidarité et de lutte contre l'illectronisme, en tant que prolongement de la lutte contre l'illettrisme.

En 2012, il a créé **le syndicat mixte ouvert Eure-et-Loir Numérique pour mettre en œuvre son Schéma directeur territorial d'aménagement numérique (« SDTAN »)**. Sa mission est de coordonner le réseau d'acteurs publics chargé de veiller à l'équipement du département en Très Haut Débit. Avec le soutien financier de l'État à hauteur de près de 50 millions d'euros, **Eure-et-Loir Numérique** a ainsi déployé un réseau fibre optique couvrant près de 100 000 logements et locaux professionnels sur plus de 150 communes. En investissant massivement dans le déploiement du Très Haut Débit et dans les usages associés, le département d'Eure-et-Loir se place parmi les leaders français des territoires numériques.

En parallèle du développement des infrastructures numériques et de la convergence des réseaux, le Conseil départemental a fait le choix de lancer une stratégie départementale des usages et services numériques (SDUSN) pour répondre aux besoins numériques des Euréliens.

Aujourd'hui, grâce au concours financier marqué de l'État, le Conseil départemental s'engage pour l'autonomie numérique avec la constitution d'une équipe de conseillers numériques et la création d'un espace public numérique baptisé D'clic. L'objectif est d'accompagner chacun vers une **autonomie numérique**, mais aussi de guider tous les publics vers un **usage lucide et responsable du numérique**, notamment en ce qui concerne les données personnelles, les réseaux sociaux, les médias et l'information en ligne. Il s'agit donc en quelque sorte de donner accès à des outils numériques, mais aussi de fournir les clés de compréhension de l'environnement numérique.

En effet, 19 % de la population d'Eure-et-Loir n'est pas ou peu familiarisée avec le numérique. Or, il relève du pacte républicain d'assurer une égalité d'accès au numérique pour tous par la territorialisation des objectifs nationaux.

Aussi, l'État (Préfecture) et le Conseil départemental d'Eure-et-Loir, appuyés par le HubLo, ont conduit les travaux permettant la mise en place de la feuille de route « **Numérique 28 Ensemble** » autour du développement de l'inclusion numérique.

Elle décrit les orientations départementales en faveur de l'inclusion numérique, et les chantiers qui en découlent, sur une période allant de 2024 à 2027 avec pour objectifs d'élargir l'accès au numérique pour tous les citoyens et de renforcer les compétences numériques, afin que personne ne soit laissé pour compte.

La gouvernance de la feuille de route

La territorialisation de la feuille de route « France Numérique Ensemble » doit permettre la convergence des politiques publiques liées à l'inclusion numérique, complexes et transversales, au service de l'usager. Sa réussite repose plus que jamais sur la **mobilisation de l'ensemble des parties prenantes** pour une meilleure coordination locale et une mutualisation plus efficiente des moyens.

l'État (Préfecture) et le Conseil départemental d'Eure-et-Loir ont rencontré en 2023 et 2024 les établissements publics de coopérations intercommunales (EPCI), les acteurs publics de l'État et autres entités locales pour initier la démarche et établir le diagnostic territorial de l'inclusion numérique.



La Préfecture a mené un premier travail en interne, avec certains services de l'État et opérateurs, afin d'identifier les publics cibles de l'inclusion numérique, les domaines d'intervention, les lieux de médiation et les conditions d'accueil du public. Ce travail a notamment mis en évidence l'importance de développer l'aller-vers et la nécessité de tenir compte du parcours usager pour simplifier les démarches et rendre le numérique facilitateur. Par ailleurs, il est apparu que beaucoup d'actions et de lieux d'inclusion numérique existaient déjà et méritaient d'être mis en lumière.

Le Conseil départemental représente un acteur majeur de la transition numérique dans le département. Aussi, le co-portage d'une feuille de route à l'échelle départementale s'inscrit dans la continuité de ses actions.

Le Conseil régional porte également une feuille de route à l'échelle régionale. La feuille de route départementale peut donc faire le lien avec certains projets numériques existants au niveau régional (SCORAN, Projets numériques de territoire, etc.).

Le Hub territorial d'inclusion numérique de la région Centre-Val de Loire (« Hub Lo »), structure intermédiaire entre l'échelon national et les structures locales, a pour mission de consolider l'offre de médiation numérique en fédérant les écosystèmes de l'inclusion numérique et en accompagnant la création ou le renforcement des projets d'inclusion numérique. Financé par l'État et le Conseil régional au titre du Contrat de plan État-Région, le Hub-Lo a aussi conventionné avec l'ANCT pour accompagner la

mise en œuvre de France Numérique Ensemble auprès des gouvernances, et à l'échelle régionale.

Les établissements publics de coopération intercommunale (« EPCI ») et autres groupements de communes, présents aux comités techniques et de pilotage, ont exprimé leur volonté de contribuer à l'élaboration de la feuille de route départementale qui tient compte des spécificités des bassins de vie.

Aussi, un comité de pilotage, co-présidé par le Préfet d'Eure-et-Loir et le Président du Conseil départemental, réunissant les présidents des EPCI et des groupements intercommunaux, a été installé le 14 novembre 2023, avec l'appui du HubLo.

Le premier **comité de pilotage** a défini la méthodologie de travail en associant les EPCI et les groupements intercommunaux. Les premiers éléments du diagnostic territorial et les premières orientations stratégiques de la feuille de route « Numérique 28 Ensemble » ont également été fixés par l'identification de cinq thématiques transversales jugés prioritaires : éducation/jeunesse, emploi/insertion, inclusion sociale/précarité, santé, autonomie/dépendance.

En outre, des comités techniques, réunissant mensuellement les référents techniques des EPCI, ont conduit les travaux contribuant à l'élaboration de la feuille de route. **Les comités techniques** ont eu pour objectif de promouvoir la démarche auprès des partenaires potentiellement concernés et d'assurer le suivi des travaux réalisés dans le cadre des **groupes de travail**, définis par les **5 thématiques prioritaires**, devant conduire à l'élaboration du plan d'actions.

Les acteurs de l'inclusion numérique ont été mobilisés dans le cadre de groupes de travail pour établir le diagnostic territorial et coconstruire le plan d'actions à partir des cinq thématiques.

Afin de préparer les groupes de travail, des rencontres bilatérales avec des acteurs stratégiques ont eu lieu, notamment avec **la DSDEN**, **France travail**, **la CAF, l'ARS, les délégués du préfet à la politique de la ville, etc.**

Les concertations thématiques et le travail de co-construction menés ont permis de proposer une structuration de la feuille de route départementale et de recenser les premières actions à mettre en œuvre.

Ainsi, il a été décidé, lors du comité de pilotage du 19 juin 2024, de retenir les grands axes stratégiques, qui structureront la feuille de route et le plan d'actions, suivants :

- Axe 1 : Coordonner, animer et structurer la médiation numérique et développer l'aller-vers
- Axe 2 : Favoriser et renforcer les compétences numériques tout au long de la vie
- Axe 3 : Prévenir les risques et sécuriser l'usage numérique (équipements et pratiques)
- Axe 4 : Promouvoir le numérique capacitant, pour vivre sa vie en autonomie
- Axe 5 : Structurer une filière de reconditionnement et faciliter l'accès à l'outillage numérique et l'entretien des outils numériques

Chacun des axes a vocation à regrouper des actions généralistes, thématiques et territoriales afin d'apporter une réponse la plus appropriée possible aux besoins repérés dans chaque bassin de vie.

AXE 1 – COORDONNER, ANIMER ET STRUCTURER LA MÉDIATION NUMÉRIQUE ET DÉVELOPPER L'ALLER-VERS

À travers les chiffres, on distingue une très grande inégalité d'accès aux services publics. D'autant plus que les administrations et les services sociaux investissent fortement dans les nouveaux outils digitaux, au point parfois d'éliminer les guichets physiques ou de rendre obligatoires les démarches dématérialisées.

Face à ces réalités, diverses initiatives ont été prises.

Tout d'abord, plusieurs dispositifs nationaux tentent de répondre aux besoins d'accompagnements numériques :

- le dispositif **conseillers numériques** a pour mission d'accompagner les Français dans leur appropriation des usages numériques quotidiens ;
- le dispositif **France services** pour accompagner les Français dans leurs démarches du quotidien ;
- le dispositif **Aidants connect**, service qui permet aux aidants professionnels de réaliser des démarches en ligne pour le compte des usagers.

Au-delà de ces dispositifs, de nombreux acteurs ont développé des solutions pour accompagner les personnes en difficulté avec le numérique.

Même si l'arrivée des conseillers numériques a été une étape déterminante dans l'identification du métier de médiateur numérique, la structuration de cet écosystème est encore lacunaire. En effet, les usagers restent souvent seuls devant l'écran, les aidants numériques étant encore mal connus et peu identifiés. L' « **aller-vers** » est l'une des clefs du rapprochement des citoyens du numérique.

Pour répondre au besoin de médiation numérique des usagers et à celui d'interconnaissance des professionnels de la médiation numérique, il est donc apparu nécessaire de disposer d'un état exhaustif de l'offre de médiation numérique dispensée sur le territoire.

La **cartographie** des offres, lieux et acteurs de la médiation numérique, constituera le point de départ de la structuration de l'offre de médiation numérique. Elle doit permettre de restituer une information claire et lisible du niveau et de la qualité de l'offre (dans une logique de parcours / réseau) proposée aux usagers. Celle-ci se traduit d'abord par la présence des Conseillers numériques sur le territoire, à savoir dans les

Espaces France Services, certains bureaux de Poste, permanences communales, auprès des associations locales, bibliothécaires, enseignants, etc.

Enfin, ces cartes doivent également permettre d'identifier les besoins de couverture territoriale complémentaires.

Actuellement **une centaine de lieux** sont répertoriés sur le département, loin de refléter l'exhaustivité des solutions proposées sur le territoire. En déclinant territorialement l'objectif national, fixé à 25 000 lieux de médiation numérique, environ 200 lieux seraient à identifier pour l'Eure-et-Loir. Cet objectif sera à affiner ultérieurement au niveau local.

Par ailleurs, une animation / formation des acteurs de la médiation numérique est nécessaire tant pour coordonner les actions que pour **harmoniser les pratiques**.
En effet, si la première vague d'exercice des conseillers numériques a eu le mérite de constituer ce maillage professionnel, il reste à outiller ces acteurs. La coordination est importante puisque le numérique irrigue toutes les politiques publiques.

Rappel des différents niveaux de **coordination** :
- à l'échelle régionale, le HubLo
- à l'échelle départementale, l'État et le Conseil départemental sont les acteurs pilotes ;
- à l'échelle locale, il faut encore définir le bon niveau de coordination. Des comités locaux de la coordination de l'inclusion numérique pourraient ainsi être mis en place pour favoriser l'interconnaissance des acteurs, préciser les rôles et définir les limites d'intervention de chacun.

Par ailleurs, deux types d'évènements numériques existent :
- Numérique en Commun (NEC) à l'échelle nationale : réunion large de communautés numériques pour co-construire les outils partagés de l'inclusion numérique, penser les évolutions des usages numériques, structurer une gouvernance et des systèmes vertueux au service des territoires et de celles et ceux qui y vivent ;
- les Human Tech Days (HTD) à l'échelle régionale : rencontres organisées sur l'ensemble du territoire régional avec l'ambition d'interroger la place de l'humain dans la société numérique, explorant le numérique sous toutes ses formes et usages.

Actions envisagées

Cet axe vise essentiellement à **structurer le paysage de l'inclusion numérique en s'appuyant et en valorisant les initiatives et structures déjà existantes.** Il s'agit de :

- prendre appui sur les Maisons France Services compte tenu de leur rôle d'interlocuteur de proximité afin de réduire la fracture numérique,
- rendre plus accessible et lisible l'offre d'inclusion numérique,
- favoriser l'émergence et le développement de lieux ressources, dans une logique de tiers-lieux,
- développer et coordonner les dispositifs d'aller-vers,
- structurer un fonds d'inclusion numérique et coordonner les cofinancements ;

Il est également prévu de **coordonner** et **animer** l'inclusion numérique. Exemples :

- animer le réseau des acteurs de l'inclusion numérique,
- élaborer un référentiel commun de l'inclusion numérique.

AXE 2 – FAVORISER ET RENFORCER LES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES TOUT AU LONG DE LA VIE

En dehors des parcours de formation habituel (scolaire, professionnel, etc.), le dispositif conseillers numériques créé en 2021 permet la formation des citoyens aux différents usages numériques.

Les conseillers numériques du département ont accompagné plus de 2 000 usagers uniques en 2023. Parmi eux, plus de 55 % de seniors, venant dans près de 30 % des cas pour être accompagnés dans la prise en main des outils. Cette réalité correspond à ce qui est identifié spontanément comme le besoin le plus fréquent, le plus archétypal.

Mais, au-delà de cette réalité générationnelle, il faut bien distinguer que les besoins de **montée en compétence** dans le domaine du numérique, ou « alphabétisation numérique », traversent tous les âges de la vie selon des formes variables et évolutives : prévention des écrans chez les tout-petits, usages des réseaux sociaux chez les adolescents, **autonomie administrative** chez les jeunes adultes, etc. En effet, outre ces besoins d'initiation, et les démarches administratives qui, elles, représentent environ 20 % des sollicitations, les conseillers numériques sont appelés, dans la moitié des cas, à intervenir sur des besoins qui relèvent d'un apprentissage : bureautique, réseaux sociaux, cybersécurité, etc. Ici, le numérique apparaît bel et bien comme un apprentissage tout au long de la vie.

Pour offrir aux citoyens une **meilleure compréhension du numérique**, il est indispensable de simplifier autant que possible le langage administratif et de travailler sur l'ergonomie des outils.

Il faut également s'appuyer sur les différents acteurs de l'inclusion numérique. Ainsi, les conseillers France services ont déjà permis de franchir une marche importante sur la voie de l'inclusion numérique.

Pour ce faire, il convient avant toute formation de bien **évaluer les compétences numériques**. En effet, le niveau d'autonomie numérique doit être corrélé au besoin de l'usager pour adapter le niveau de formation et favoriser la montée en compétence.

Aussi, des **parcours de formation adaptés** au niveau d'autonomie numérique et aux besoins sont à développer, pour répondre à la variété des profils et favoriser la montée en compétence de chacun.

Sont concernés tous les publics, comme les professionnels, car il est devenu essentiel que chacun devienne autonome avec le numérique quel qu'en soit son usage.

Sur le territoire, plusieurs acteurs sont en charge de la formation :
- le **Conseil régional** participe à la coordination des acteurs du service public de l'emploi sur son territoire. Dans ce cadre, il élabore avec l'État une stratégie coordonnée en matière d'emploi, d'orientation et de **formation professionnelle** ;
- **Le CNFPT** (Centre national de la fonction publique territoriale) est l'acteur de référence pour la formation des agents territoriaux.
- **L'Éducation nationale** organise la formation des jeunes scolarisés, etc.

Actions envisagées

Cet axe vise essentiellement à :
- améliorer l'évaluation du niveau d'autonomie numérique, par exemple en systématisant l'évaluation de l'autonomie numérique et en généralisant l'utilisation d'un outil commun (PIX)
- développer des parcours de formation adaptés
- favoriser l'accès à la formation de tous les publics
- renforcer la montée en compétences numériques des professionnels.

AXE 3 – PRÉVENIR LES RISQUES ET SÉCURISER L'USAGE NUMÉRIQUE (ÉQUIPEMENTS ET PRATIQUES)

Si l'adage historique dit qu'on « ne prête qu'aux riches », la froide et contemporaine réalité numérique veut qu'en fait ce soit les personnes les plus vulnérables qui soient les plus exposées au vol de leurs données ou de leurs ressources. Les personnes vulnérables sont en moyenne trois fois plus « exposées » à l'administration et à de multiples démarches, et souvent peu familières des outils numériques, voire en situation d'illettrisme, donc d'**illectronisme ;** elles sont aussi les plus sujettes à des escroqueries numériques de toutes sortes [5].

En effet, certains citoyens, généralement seniors, sont éloignés du numérique par **peur des risques** (par exemple : cyberattaques, absence de droit à l'erreur, usurpation d'identité etc). Le public jeune est, quant à lui, exposé aux risques en raison du **manque de maîtrise** des bases du numérique et/ou du français.

Pour se prémunir des risques du numérique, il est nécessaire de sensibiliser et d'acculturer les publics sur les mesures qui peuvent être mises en œuvre pour prévenir les risques et sécuriser les différents usages.

La gestion des identifiants, mots de passe et codes d'accès doit donc, pour chacun, faire l'objet d'un accompagnement, d'une **hygiène numérique,** qui protège l'individu comme le « système », au sens des réseaux numériques.
Un travail de prévention et de formation à la cybersécurité est réalisé par la Gendarmerie. Il y a également un impératif à travailler avec l'Éducation nationale pour sensibiliser les familles, la jeunesse étant un point d'entrée du sujet de l'inclusion numérique.

Enfin, les acteurs privés et publics doivent également aborder la sécurité informatique des outils et des usages par le renforcement de leurs systèmes de protection, mais aussi par la formation des personnels à la cybersécurité.

Actions envisagées

L'objectif poursuivi est de favoriser l'**acculturation des publics et des professionnels à l'hygiène numérique** pour prévenir les risques cyber, mais aussi de **renforcer la sécurité** des équipements et des usages numériques.

[5] Pascal Plantard, anthropologue des usages des technologies numériques

AXE 4 – PROMOUVOIR LE NUMÉRIQUE CAPACITANT

Santé, engagement associatif, information…, huit personnes sur dix considèrent que internet est important pour être intégré dans la société[6].
La diffusion d'internet et, plus généralement, du numérique dans tous les aspects de la vie des Français, en fait un espace incontournable d'intégration sociale.
Le sentiment de non-maîtrise concerne un quart de la population totale (25 % ; +7 points par rapport à 2020), du mal-équipement (13 %) voire du non-équipement (10 %) ou des difficultés de connexion (9 %), peut conduire les Français à arrêter ou abandonner leur usage des outils numériques[7].

Au-delà de l'aspect technique, le numérique peut permettre de **développer le pouvoir d'agir des citoyens**. Le **numérique capacitant** est celui qui permet à chacun de vivre sa vie en autonomie.
Promouvoir un numérique capacitant, c'est permettre à chacun d'utiliser les technologies numériques pour être acteur de sa vie (gestion de sa santé, contribution à la vie associative, information par la lecture numérique). Il est donc nécessaire de rendre visible et accessible l'**émancipation par le numérique** en sensibilisant les publics sur les potentialités du numérique, tout en comprenant leurs craintes et les conditions de leur confiance.

Actions envisagées

Pour permettre à chacun de s'émanciper par le numérique, il est essentiel de **développer et véhiculer une vision commune du « numérique capacitant »**, en proposant par exemple une approche pédagogique des potentialités qu'offre le numérique, et de **favoriser l'accompagnement à l'utilisation du numérique** dans toutes ses dimensions, en s'adaptant aux différents freins et difficultés de chacun.

[6] Baromètre du numérique 2023, La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société français, CREDOC, mai 2024
[7] Baromètre du numérique 2023, La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société français, CREDOC, mai 2024

AXE 5 – STRUCTURER UNE FILIÈRE DE RECONDITIONNEMENT ET FACILITER L'ACCÈS À L'OUTILLAGE NUMÉRIQUE ET L'ENTRETIEN DES OUTILS NUMÉRIQUES

Permettre à chacun d'exploiter les potentialités du numérique repose sur l'utilisation de matériels numériques. Le taux d'équipement des citoyens est étroitement lié au niveau de vie des foyers, et ce de façon stable depuis les années 2000, malgré la démocratisation des outils. Il est donc prioritaire de créer des dispositifs permettant de faciliter l'accès à ces équipements, qu'il s'agisse du matériel comme des abonnements.

Le renouvellement régulier du parc d'outils numériques (PC, portable, tablette, smartphone) des organismes publics et privés représente une opportunité pour l'accès au numérique et la médiation, dans une logique de développement durable. En effet, l'impact environnemental du numérique provient essentiellement des terminaux (autre terme utilisé pour désigner les équipements qui servent d'interface entre nous et nos usages numériques : smartphones, téléviseurs, enceintes connectées, ordinateurs, etc.) et notamment de leur phase de fabrication[8]. Favoriser le réemploi de ces appareils fait partie des leviers permettant d'accroître la durée de vie des terminaux et ainsi d'en limiter l'impact environnemental.

Qui plus est, plusieurs acteurs associatifs, industriels et commerciaux sont d'ores et déjà présents en Eure-et-Loir. Il est donc envisageable de les rapprocher ou de mettre en dialogue tout ou partie de leurs activités pour engager une **approche socialement utile, écologiquement responsable et économiquement vertueuse**.

Par ailleurs, l'essentiel de la pollution induite par le numérique provient de la fabrication des matériels. Aussi, le développement de structures recyclant et reconditionnant ces équipements peut apporter une réponse aux besoins d'équipements des professionnels comme des usagers.

Là encore, plusieurs acteurs investis dans le recyclage et/ou le reconditionnement de matériels numériques agissent déjà sur le territoire, parmi lesquels :

[8] Évaluation de l'impact environnemental du numérique en France et analyse prospective - Note de synthèse réalisée par l'ADEME et l'Arcep (19 janvier 2022)

Actions envisagées

La généralisation de l'outillage et de l'entretien des matériels numériques, tout en s'appuyant sur les initiatives écologiques et responsables, suppose de **structurer une filière de reconditionnement** des matériels numériques, de **faciliter l'accès à l'outillage numérique**, par exemple en mobilisant et développant les aides à l'acquisition ou location, et de **faciliter l'entretien des matériels numériques**.

ÉVOLUTION ET MISE A JOUR

La feuille de route Numérique 28 Ensemble est évolutive. Les axes et le plan d'actions peuvent être modifiés par avenant d'un commun accord entre toutes les parties signataires de la feuille de route et après avis du comité de pilotage. C'est notamment le cas lors d'une évolution de son périmètre ou du nombre d'actions.

ENGAGEMENT DES PARTENAIRES

Les partenaires signataires de Numérique 28 Ensemble s'engagent à mobiliser les moyens, humains et/ou financiers, nécessaires au bon déroulement de la feuille de route (annexe 1).
Les signataires s'engagent à inscrire et mener les actions nécessaires à la mise en œuvre de la feuille de route et à évaluer les résultats.

SUIVI ET ÉVALUATION

Un plan d'actions définissant les actions mettant en œuvre la feuille de toute est établi. Il est régulièrement renseigné et actualisé. Il décrit l'avancement des axes et actions (taux de réalisation, mobilisation des moyens et financement, indicateurs...).
Les résultats seront suivis et évalués. Le ou les indicateurs à l'aune desquels ces résultats sont évalués seront choisis en cohérence avec l'objectif recherché lors de la mise en œuvre de l'action.

Le dispositif d'évaluation, articulé sur plusieurs niveaux (intégralité de la feuille de route, axes et actions) avec la définition des indicateurs et la désignation des acteurs en charge de son fonctionnement fera l'objet de comptes rendus réguliers devant le comité technique, et une fois par an devant le comité de pilotage.

Le plan d'actions et les résultats seront suivis par le comité technique et présentés, au moins une fois par an, en synthèse au comité de pilotage. D'autres tableaux de bord partagés, complémentaires, peuvent être établis, en fonction des besoins.

LES SIGNATAIRES DE LA FEUILLE DE ROUTE

Signé à Chartres, le - 4 NOV. 2024

Le Président du Conseil départemental et
par délégation,
le Vice-Président en charge de l'Enfance,
de la famille, de l'emploi et de l'insertion,

Bertrand MASSOT

Le Préfet d'Eure-et-Loir,

Hervé JONATHAN

La Directrice du Mouvement Associatif,
représentante du Hub-Lo
Centre-Val de Loire

Gaëlle PAYET