Feuille de Route France Numérique Ensemble
Communauté d'Agglomération de La Rochelle

I. Contexte de l'Inclusion Numérique à la Communauté d'Agglomération de La Rochelle 2

II. La synthèse de la feuille de route « Pour un numérique inclusif et solidaire » 3

Introduction 3

Diagnostic 3

Elaboration 3

Axes et enjeux 3

III. Le diagnostic territorial 5

IV. Ambition et priorités de la Communauté d'Agglomération de La Rochelle sur l'inclusion numérique .. 7

AXE 1 – RENFORCER LES ACTEURS DE L'ECOSYSTEME 7

AXE 2 : FACILITER L'ACCES AU NUMERIQUE 7

AXE 3 : ACCOMPAGNER LES USAGERS 7

V. Axes stratégiques et plan d'actions 9

AXE 1 - RENFORCER LES ACTEURS DE L'ECOSYSTEME 9

Enjeu 1 : Territorialiser l'inclusion numérique 9

Enjeu 2 : Favoriser l'émergence de projets communs 11

Enjeu 3 : Soutenir et reconnaître les acteurs (mise en lien, animation, formation, ingénierie, accompagnement aux financements, etc.) 11

AXE 2 - FACILITER L'ACCES AU NUMERIQUE 13

Enjeu 4 : Créer les conditions d'émergence d'une filière du réemploi et de tarifs sociaux (équipements numériques et accès internet) 13

Enjeu 5 : Poursuivre le déploiement des infrastructures (WIFI public gratuit, Fibre optique,…) et des lieux ressources 15

Enjeu 6 : Rendre visibles et lisibles les dispositifs 16

Enjeu 7 : Rendre les services numériques accessibles à tous et toutes 17

AXE 3 - ACCOMPAGNER LES USAGERS 19

Enjeu 8 : Renforcer la culture numérique du territoire 19

Enjeu 9 : Gérer l'urgence et viser l'autonomie des publics en les valorisant 21

Enjeu 10 : Être au plus proche des besoins 22

VI. Une co-construction de la feuille de route 23

Liste des structures ayant participé à l'élaboration de la feuille de route de la Communauté d'Agglomération de La Rochelle 23

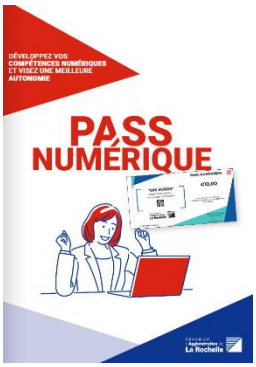
I. Contexte de l'Inclusion Numérique à la Communauté d'Agglomération de La Rochelle

La Communauté d'Agglomération de La Rochelle et la Ville de La Rochelle ont mis en place une stratégie d'inclusion numérique portée par la Direction de la Transformation Numérique. Cette entité, mutualisée depuis janvier 2019, vise à rendre les outils et services numériques accessibles à tous, en tous lieux et en tout temps. Elle coordonne également les dispositifs existants et assure l'égalité d'accès aux services publics en ligne, notamment pour les personnes empêchées.

Actions de la Ville de La Rochelle

La Ville de La Rochelle intervient principalement via les mairies de proximité et les médiathèques de quartier pour identifier les publics en difficulté et les orienter vers les structures partenaires. Depuis 2016, la collectivité a adopté une stratégie numérique responsable axée sur l'inclusion numérique, démontrant un engagement fort dans ce domaine.

Stratégie Numérique Responsable et feuille de route « Inclusion Numérique » de la Communauté d'Agglomération



La Communauté d'Agglomération de La Rochelle a élaboré sa feuille de route « Pour un numérique inclusif et solidaire ». Un diagnostic complet a été réaliser pour mobiliser les acteurs du territoire et identifier les besoins des usagers. Ce diagnostic a permis de co-construire des plans d'actions avec les acteurs concernés et d'établir une gouvernance territoriale partagée.

Pass Numériques

En juin 2019, le Gouvernement a lancé un appel à projets pour co-financer l'acquisition de Pass Numériques (chéquiers #APTIC). La Communauté d'Agglomération a centralisé les besoins de la Ville de La Rochelle, du CCAS et ses propres besoins pour candidater à cet appel à projet. Depuis septembre 2020, **668 chéquiers ont été délivrés** au sein de la Médiathèque Michel-Crépeau, bénéficiant aux habitants de plus de 18 ans des 28 communes de l'Agglomération. Plus de 50 000€ ont pu être distribués aux structures référencées (7 lieux d'accompagnements numériques dont 4 principaux).

Cyberlocal

Le dispositif Cyberlocal, en place depuis 2005, met à disposition des postes informatiques et un accès internet en libre accès dans **une vingtaine de Points d'Accès Public (PAP)** sur le territoire de l'Agglomération**, représentant un parc d'une trentaine d'ordinateurs**. Le dispositif est en cours de restructuration pour apporter une solution adéquate aux usagers et à répondre à leurs usages.

Formations internes

En 2020, une expérimentation de formations internes a été réalisée avec le collectif NetSolidaire. Deux types de formation ont été organisés : une formation « Accueil » pour les agents d'accueil de la Ville et de l'Agglomération, et une formation « Accompagnants numériques » pour les agents du CCAS et de la Médiathèque Michel-Crépeau.

Médiathèque communautaire Michel Crépeau

La médiathèque d'agglomération Michel-Crépeau développe des actions permanentes pour la prise en main des outils numériques et la compréhension des enjeux autour du numérique et de l'Éducation aux Médias et à l'Information. Elle s'appuie sur ses ressources propres et sur des partenaires multiples pour offrir une offre solide et diversifiée.

Des Conseillers numériques



La Communauté d'Agglomération de La Rochelle a recruté 2 conseillers numériques :

- Une des Conseillères est basée à la médiathèque Michel-Crépeau, à La Rochelle, pour accompagner les usagers de ce lieu dans leurs pratiques numériques et culturelles ;
- Le 2nd Conseiller est affecté à la Direction de la Transformation Numérique. Il est itinérant sur l'ensemble des communes de l'Agglomération. Sa mission : permettre aux citoyens d'acquérir une plus grande autonomie numérique.

Expérimentation « Coordination Territoriale de l'Inclusion Numérique »

L'Agglomération de La Rochelle souhaite renforcer son engagement et son rôle d'animateur chef de file dans la Coordination Territoriale de l'Inclusion Numérique. Cette initiative vise à mettre en œuvre une gouvernance locale rassemblant l'ensemble des parties prenantes et privilégiant une approche collective et concertée.

Ces actions montrent un engagement fort de la Communauté d'Agglomération de La Rochelle et de ses partenaires pour réduire la fracture numérique et assurer une inclusion numérique pour tous les habitants du territoire.

II. La synthèse de la feuille de route « Pour un numérique inclusif et solidaire »

Introduction

La feuille de route « Inclusion numérique » de la Stratégie Numérique Responsable de la Ville et de l'Agglomération de La Rochelle fixe les orientations, les objectifs et les actions à mener au sein des collectivités afin d'accompagner, de faciliter et de renforcer l'accès au numérique pour les personnes qui en sont ou qui s'en sentent éloignées.

Cette feuille de route est établie sur la base d'un diagnostic prenant en compte les dispositifs de médiation numérique existants et les acteurs de cette médiation, ainsi que la typologie des publics et l'analyse des freins à l'inclusion.

Le diagnostic est le résultat d'enquêtes, d'ateliers et de rencontres menés auprès des publics et des acteurs du numérique présents sur le territoire rochelais, ainsi que d'une étude de la documentation existante.

La feuille de route Inclusion numérique s'organise autour de trois axes, eux-mêmes déclinés en enjeux, et présente une liste d'actions concrètes à mettre en place.

Diagnostic

Feuille de route, phase 1 : le diagnostic de l'inclusion numérique
Alors que la dématérialisation des services publics est achevée depuis 2022, le diagnostic estime que 22 % de la population communautaire (soit presque 40 000 habitants) rencontrent des difficultés avec le numérique, pouvant notamment conduire à ne pas effectuer des démarches en ligne et ainsi à se priver de droits.

Principalement, il s'agit de personnes retraitées, de jeunes et de personnes précarisées ou peu diplômées. L'exclusion numérique se concentre en milieu rural, dans les quartiers prioritaires et dans le centre-ville de La Rochelle. Les facteurs d'exclusion peuvent aller de l'illectronisme complet – rendant les usagers dépendants des accompagnants – à des problèmes d'autonomie pour effectuer certaines démarches en ligne, ou encore à des questions d'accès à du matériel.

Le diagnostic fait le constat du caractère très éclaté des dispositifs d'inclusion numérique. Si les communes, les structures, les institutions mettent chacune en place des dispositifs d'accompagnement, l'absence de coordination et d'objectifs communs entre tous ces acteurs, conjuguée à une certaine hétérogénéité dans les services proposés et la prise en charge des usagers, nuit à l'émergence d'une offre cohérence et lisible.

Parmi les premiers axes de développement, le diagnostic propose notamment :

- La structuration de « l'écosystème » des acteurs de l'inclusion numérique.
- La définition d'un cadre d'actions permettant aux communes d'ajuster objectifs et moyens.
- L'adaptation des modes d'accompagnement à la typologie et aux attentes des usagers.
- Le soutien aux nouveaux métiers de l'accompagnement numérique et à sa professionnalisation.
- La coproduction avec tous les acteurs du numérique d'actions opérationnelles.

Elaboration

Feuille de route, phase 2 : coproduction de la feuille de route et du plan d'actions
Près de 200 personnes ont contribué au diagnostic, aux ateliers et aux temps de coproduction de la feuille de route. Cette élaboration a permis de mobiliser un grand nombre d'acteurs de l'inclusion : professionnels, communes et leurs satellites (CCAS, centres socio-culturels), institutions, opérateurs de dématérialisation, associations locales et habitants.

Cette démarche de coconstruction a permis de renforcer l'interconnaissance des acteurs et leur sentiment d'appartenance à une communauté d'actions ; d'amorcer une territorialisation de la politique d'inclusion numérique ; d'acculturer les acteurs non spécialistes au sujet et outils mobilisables ; et enfin, de faire émerger de nouveaux partenariats et de nouveaux projets.

Axes et enjeux

La feuille de route « Inclusion numérique »
La feuille de route « Inclusion numérique » issue du diagnostic et de la coproduction collective s'établit autour de 3 axes, qui se déclinent en enjeux, eux-mêmes développés en actions concrètes que les agents, les services et les partenaires de la collectivité sont amenés à adopter.

Axe 1 : Renforcer les acteurs de l'écosystème
L'écosystème de solidarité et d'inclusion se caractérise par une diversité d'acteurs proposant des ressources inégales. Notre démarche vise à structurer et animer cette communauté pour mobiliser et créer des partenariats dynamiques.

- Territorialiser l'inclusion numérique pour répondre aux besoins des communes (5 actions)
- Favoriser l'émergence de projets communs (1 action)

- Soutenir et reconnaître les acteurs dans leurs missions (3 actions)

Axe 2 : Faciliter l'accès au numérique
L'inclusion numérique doit mettre à la disposition de tous les outils numériques dans des lieux identifiés par les habitants. Les services numériques doivent devenir accessibles à tous, y compris aux personnes en situation de handicap, avec un schéma directeur pluriannuel pour la conformité et l'accessibilité des sites internet de la Ville et de l'Agglo.

- Favoriser l'émergence d'une filière de réemploi et de tarifs sociaux (3 actions)
- Étendre les infrastructures d'accès à internet (3 actions)
- Rendre lisible et visible les dispositifs (3 actions)
- Accroître l'accessibilité des dispositifs aux personnes en situation de handicap (2 actions)

Axe 3 : Accompagner les usagers
L'accompagnement des habitants passe par de nouvelles approches inclusives, telles que des activités numériques ludiques, culturelles et économiques. Des sensibilisations à l'art numérique, des Cafés et des Classes numériques sont des exemples à encourager. Pour répondre aux besoins variés, il est essentiel de multiplier les offres d'accompagnement, en travaillant en proximité pour une autonomie numérique adaptée à chaque public.

- Renforcer la culture numérique du territoire (4 actions)
- Gérer l'urgence et viser l'autonomie des publics en les valorisant (2 actions)
- Être au plus proche des besoins (2 actions)

Pour aller plus loin
Retrouvez la Stratégie Numérique Responsable de l'Agglomération, le diagnostic, les actions détaillées et la synthèse de la feuille de route « Inclusion numérique » sur le site de l'Agglomération, www.agglo-larochelle.fr > Vie pratique > Numérique.

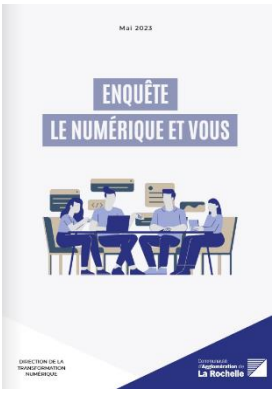
- **Page « Un numérique solidaire et inclusif »** : https://www.agglo-larochelle.fr/vie-pratique/numerique-responsable/un-numerique-solidaire-et-inclusif?article=un-numerique-solidaire-et-inclusif-feuille-de-route
- Diagnostic - https://www.calameo.com/read/00129742495bc7cf865b0
- Diagnostic - Synthèse - https://www.calameo.com/read/0012974249ac32b267a37
- Axes Stratégiques - https://www.calameo.com/read/0012974242d49ad5e3bb1
- Fiches Action - https://www.calameo.com/read/00129742439319e53fa17
- Enquête - Le numérique et vous - https://www.calameo.com/read/001297424d430b7a6214f
- Enquête - Le numérique et vous – Synthèse - https://www.calameo.com/read/001297424f5ccec8474f2

III. Le diagnostic territorial

1- Une opportunité pour le territoire :

Les personnes confrontées à des difficultés numériques **représentent 38 489 habitants soit environ 22% de la population de l'agglomération**. Alors que les **retraités** sont en première ligne, les **jeunes** ou les personnes **peu diplômées** font également face à cette problématique (voir p.20 du diagnostic).

Si l'exclusion numérique se concentre en **milieu rural**, dans les **quartiers prioritaires** et dans **le centre-ville de La Rochelle** (voir p.12 du diagnostic), la maille doit être resserrée et il est nécessaire **de s'intéresser à l'humain** derrière chaque écran. Chaque **besoin** exprimé est **spécifique** et appelle une **réponse adaptée**. L'inclusion numérique implique donc une **pratique relationnelle** au plus près des habitants.



La dématérialisation des services publics, conduite par l'Etat, sera achevée en 2025 et l'inclusion numérique se retrouve à la croisée des champs du travail social et de l'émancipation numérique.
Pour autant, si elle est l'affaire de tous, elle n'est aujourd'hui de la responsabilité de personne et les acteurs publics et institutionnels ont des difficultés à s'en saisir pour en faire une vraie politique publique structurée.
Pilier de notre stratégie de Numérique Responsable, l'inclusion numérique est considérée comme un levier et une opportunité de transition pour emmener les habitants vers un territoire Zéro Carbone.

2- Un écosystème d'acteurs à structurer :

Les acteurs ayant un rôle à jouer dans l'inclusion numérique (voir p.6 du diagnostic[1]) mènent tous des actions de leur côté **sans réelle articulation entre eux**. Ils souhaitent aller plus loin et aimeraient pouvoir agir de manière coordonnée, au sein d'un réseau, avec les autres acteurs de l'écosystème.
De leur côté, les communes de l'agglomération sont à des **stades différenciés** de leur politique d'inclusion numérique. Elles n'ont à ce jour **pas de cadre** pour déployer cette politique sur leur territoire. Par ailleurs, les **acteurs et dispositifs** présents sur le territoire de l'agglomération sont **concentrés à La Rochelle** et ont besoin d'être accompagnés pour agir sur les autres communes.

Un foisonnement d'acteurs
Dans le cadre de la mission d'élaboration de la feuille de route « inclusion numérique », nous avons interrogé 34 structures agissant dans l'inclusion numérique sur le territoire. 25 associations, 6 institutions et 3 entreprises ont donc répondu à un questionnaire qui nous a permis de constater que :

- Un tiers de ces structures souhaiterait pouvoir proposer ou améliorer leur accompagnement numérique et aimeraient organiser des ateliers numériques
- Un quart voudrait travailler de manière plus étroite avec d'autres acteurs (notamment sociaux)
- La plupart ont envie d'aller plus loin dans leur pratique de l'inclusion numérique (accompagnement itinérant, libre accès et accueil aidé, prêt ou achat de matériel)

La plupart de ces structures (31 sur 34) souhaitent suivre l'avancée de la feuille de route tandis que 23 aimeraient y prendre part. Ces structures interviennent le plus souvent à La Rochelle sans pour autant que le reste de l'agglomération ne soit un désert numérique.

3- Des objectifs à atteindre :

L'inclusion numérique regroupe cinq grandes catégories d'intervention :

- Le traitement de l'**urgence** où les aidants font le plus souvent « pour le compte de… » et qui nécessite une proximité géographique et humaine avec les habitants ;
- L'accompagnement à l'**autonomie** dans une logique d'émancipation au quotidien et d'alphabétisation numérique
- L'amélioration de l'**accessibilité** des services en ligne et des sites institutionnels afin de faciliter les démarches ;
- L'accès à du **matériel** reconditionné et à de la donnée (à un tarif « social » ou dans l'espace public) ainsi que la formation à la durabilité de son matériel ;
- La mise en place et l'animation de démarches **d'éducation populaire** afin de permettre une appropriation citoyenne des mutations à l'œuvre.

Pour chacune de ces catégories, nous avons déterminé **des objectifs précis** à atteindre pour le territoire de l'agglomération de la Rochelle et de ses habitants.

[1] https://www.calameo.com/read/00129742495bc7cf865b0

Il est nécessaire d'être **vigilant** sur le traitement de l'urgence numérique.
Si les fractures numériques entraînent une **rupture d'égalité** dans l'accès aux droits, il ne faut pas pour autant déresponsabiliser les habitants. Une attention particulière devra être portée à la détection des **facteurs d'empêchement** afin d'orienter le plus rapidement possible les habitants vers des parcours d'autonomie.
Le risque est de voir les structures de proximité (CCAS, centre socio-culturels, accueil de Mairie, ...) **encombrées** par des demandes de **personnes préférant la facilité** à l'autonomisation. D'un autre côté, tout devra être mis en œuvre pour **permettre l'accès à l'autonomie** (matériel, données, formation) et réserver l'urgence à ceux qui en ont réellement **besoin**.

4- Au bénéfice des publics

La feuille de route « inclusion numérique » du territoire doit permettre d'aller plus loin dans les réponses apportées aux habitants de l'agglomération. La numérisation de la société soulève de nombreuses questions et est à la fois un **enjeu citoyen, social et humain.**
Véritable **politique publique en cours de structuration**, l'inclusion numérique conduit à l'émergence de nouveaux métiers, de nouveaux dispositifs et appelle une **réponse territoriale** organisée. Avec les évolutions technologiques, les problématiques évolueront et les difficultés se déplaceront mais le défi de **faire société à l'ère numérique** sera toujours présent.

Ces approches quantitatives nous enseignent que :

- On constate une concentration des difficultés d'accès dans les quartiers prioritaires, en milieu rural et dans le centre-ville de La Rochelle et une concentration de l'offre d'accompagnement dans les centralités urbaines ;
- Il existe un besoin d'accompagnement au plus près des publics, dans des lieux qu'ils connaissent.

5- S'appuyant sur une feuille de route co-produite

La feuille de route « inclusion numérique » qui sera déployée sur le territoire doit **s'appuyer sur les nombreuses ressources** présentes sur le territoire. La **poursuite de la mobilisation** des acteurs ayant participé au diagnostic a permis d'aboutir à une feuille de route **appropriée et opérationnelle** pour le territoire.



IV. Ambition et priorités de la Communauté d'Agglomération de La Rochelle sur l'inclusion numérique

AXE 1 – RENFORCER LES ACTEURS DE L'ECOSYSTEME

Mieux mailler le territoire :
La plupart des acteurs de l'inclusion numérique sont implantés sur la commune de La Rochelle. Si cette dernière concentre les difficultés, la concentration des dispositifs peut être un frein à leur accès pour les habitants des autres communes.
Les communes disposent de ressources limitées et toutes ont accueilli l'initiative de l'agglomération de manière très positive. La mise en place d'une politique d'inclusion numérique devra s'appuyer sur la mutualisation des moyens et des dispositifs entre les communes et devra s'inscrire dans un cadre de coopération.

Encourager la coopération :
La consolidation d'une vision globale des acteurs de l'inclusion numérique sur le territoire a révélé une grande hétérogénéité parmi les différents porteurs de projet (habitants, professionnels de l'inclusion numérique, institutions, acteurs économiques, etc.).
L'écosystème de l'inclusion numérique propose des solutions aux habitants à différents niveaux et son renforcement ainsi que sa structuration permettrait l'émergence de projets communs.

Outiller les acteurs :
La mise en lien, l'interconnaissance et l'accompagnement des acteurs doit permettre de renforcer la robustesse de cet écosystème. Tisser de nouvelles interactions, guider les acteurs émergents et chercher des solutions adaptées pour chaque acteur entrainera également une meilleure réponse territoriale aux enjeux de l'inclusion numérique.

AXE 2 : FACILITER L'ACCES AU NUMERIQUE

Permettre à chacun de bénéficier du numérique
Une partie des freins pour accéder au numérique seront levés sur le territoire lorsque chacun pourra avoir les outils et la connexion permettant de participer à la société numérique.
Si les équipements et l'accès à internet en sont les premières briques, les infrastructures ainsi que les lieux de médiation constituent les supports indispensables à l'émergence d'une égalité numérique territoriale.
Afin de limiter l'empreinte écologique du numérique sur le territoire, une réflexion sur la durabilité des mutations technologiques doit être engagée afin d'encourager la structuration de filières de réemploi et de recyclage.

Renforcer la visibilité de l'inclusion numérique
Si les dispositifs existent, leur connaissance par les habitants les plus en difficultés reste à développer. Recensés sur la cartographique du département de Charente-Maritime, les lieux de médiation, le matériel en libre-service ainsi que les bornes WIFI gratuites ne sont pas indiqués dans l'espace physique.
Flécher, renseigner, ouvrir doivent être au cœur d'une démarche de communication globale à l'échelle de l'agglomération afin de maximiser l'impact de l'inclusion numérique sur le territoire.

Vers une accessibilité numérique universelle
L'accessibilité et la facilité de navigation en ligne sont de plus en plus normalisées et les sites internet des institutions, des acteurs privés, des associations portent une attention de plus en plus grande aux interfaces utilisateurs.
Afin que chacun puisse réaliser ses démarches de manière la plus ergonomique et la plus efficace possible, l'agglomération doit être exemplaire et encourager les acteurs numériques dans une démarche d'accessibilité numérique universelle.

AXE 3 : ACCOMPAGNER LES USAGERS

Débattre du numérique pour mieux se l'approprier
Le numérique ne va pas de soi et vient remodeler nos interactions sociales et institutionnelles. Les mutations technologiques sont subies et parfois peu comprises par les habitants. Acculturer les habitants de l'agglomération au numérique doit permettre de redonner du sens à une dynamique qui laisse de côté les enjeux politiques de son avancée.
Mieux comprendre les fondements de ces transformations et décrypter leurs mécanismes et les usages des données permettrait de redonner confiance aux habitants dans le projet politique.

Viser l'autonomie numérique des habitants
L'urgence numérique doit être traitée sur le territoire sans nuire aux structures de proximité dont l'enjeu est l'accompagnement social des personnes. L'exclusion numérique en tant qu'inégalité cumulative vient s'ajouter à d'autres difficultés temporaires ou durables.
La confiance en soi des habitants face à leurs démarches et face aux outils numériques doit être au cœur d'une démarche globale conduisant un maximum de personnes à l'autonomie.

Multiplier les propositions d'accompagnement

Les personnes souhaitent en grande partie être accompagnées sur leur propre matériel afin de pouvoir reproduire les acquis une fois dans leur espace de vie. Être seul face à un écran est ce qu'il y a de plus perturbant pour une personne en difficulté numérique.

La réponse territoriale numérique sera mieux adaptée si elle propose d'interagir avec des humains plutôt que des machines et si elle se tient dans des lieux confidentiels permettant de tisser de la confiance avec les habitants accompagnés.



V. Axes stratégiques et plan d'actions

AXE 1 - RENFORCER LES ACTEURS DE L'ECOSYSTEME

Enjeu 1 : Territorialiser l'inclusion numérique
Comment s'emparer de l'inclusion numérique localement ? Avec quels outils, quels moyens et comment mobiliser les acteurs locaux pour viser plus d'égalité et de cohérence territoriale ?
Plutôt que de faire à la place des communes, l'agglomération doit permettre à ces dernières de s'approprier des outils et des dispositifs impulsés par la Direction de la Transformation Numérique et de faire venir des acteurs de l'inclusion numérique sur leur territoire.

Enjeu 2 : Favoriser l'émergence de projets communs
Si l'agglomération ne finance pas tous les dispositifs, dans quelle mesure peut-elle mobiliser un maximum de ressources pour le territoire ?
Afin de renforcer l'efficacité des acteurs sur le territoire, l'accompagnement à la construction de projets communs doit être recherché. Ceux-ci devront permettre à la fois de mutualiser les ressources des acteurs, de favoriser leur essaimage et de renforcer l'impact des projets mis en œuvre.

Enjeu 3 : Soutenir et reconnaître les acteurs (mise en lien, animation, formation, ingénierie, accompagnement aux financements, etc.)
La reconnaissance des acteurs permet de les légitimer et de les inscrire dans une dynamique collective. Quelles incitations peuvent avoir ces derniers à agir dans le cadre proposé par l'agglomération ?
La mobilisation de l'ensemble des parties prenantes de l'inclusion numérique est un levier pour viser la résorption des fractures numériques sur le territoire.

Enjeu 1 : Territorialiser l'inclusion numérique

Enjeu 1/Action 1

Nom de l'action	Concevoir une boîte à outils pour les communes de l'agglomération (diagnostic, ressources, tutoriels…)
Contexte	Les acteurs communaux commencent à se saisir de l'inclusion numérique. Néanmoins, ils éprouvent des difficultés à mesurer les difficultés des habitants pour construire une réponse territoriale adaptée. Par ailleurs, ils ne savent pas toujours par quel angle s'attaquer au sujet et se retrouvent parfois démunis.
Objectifs	• Permettre aux communes d'être accompagnées dans leur politique locale d'inclusion numérique • Encourager le développement de l'inclusion numérique sur le territoire
Moyens	• Infographie de présentation de l'inclusion numérique • Modules existants produits par d'autres acteurs (HUBIK, CD17…) • Temps de travail
Pilote	Agglo (DTN)
Partenaires impliqués	Contributeurs volontaires : CD17, Espace Camaïeu, CCAS Puilboreau
Cibles	• Communes
Indicateurs de réussite	• Nombre de supports produits • Nombre de communes ayant mis en place une politique locale d'inclusion numérique

Enjeu 1/Action 2

Nom de l'action	Acculturer les acteurs (élus, associations, entreprises…) à l'inclusion numérique

Contexte	L'inclusion numérique recouvre des réalités variées et les représentations associées à la thématique sont multiples. Afin d'engager une dynamique collective sur le sujet, il est souhaitable d'initier une démarche d'acculturation multi-publics.
Objectifs	• Donner un sens à l'inclusion numérique sur le territoire • Faciliter l'appropriation de cette politique publique émergente par les acteurs cibles
Moyens	• Infographie de présentation de l'inclusion numérique
Pilote	Agglo (DTN)
Partenaires impliqués	Contributeurs volontaires : CD17
Cibles	• Elus, associations, entreprises
Indicateurs de réussite	• Nombre de temps de sensibilisation réalisés • Nombre de nouveaux acteurs de l'inclusion numérique

Enjeu 1/Action 3

Nom de l'action	Former les agents publics et les autres acteurs à l'inclusion numérique
Contexte	Que ce soit à l'accueil des équipements publics ou encore dans leur pratique professionnelle, les agents sont confrontés à l'exclusion numérique. Un programme de formation doit permettre que l'administration s'empare du sujet sous toutes ces dimensions.
Objectifs	• Accompagner les agents dans les mutations de leurs pratiques • Pouvoir guider les usagers vers des dispositifs adaptés à leurs besoins
Moyens	• Programme de formation • Cahier des charges • Modules ouverts à la communauté de l'inclusion numérique
Pilote	Agglo (DTN) dans le cadre de la Stratégie d'inclusion numérique
Partenaires impliqués	Contributeurs volontaires : CD17
Cibles	• Agents publics
Indicateurs de réussite	• Nombre de personnes formées • Satisfaction des participants

Enjeu 1/Action 4

Nom de l'action	Identifier les appels à projet et réunir les partenaires
Contexte	L'inclusion numérique est peu financée sur les territoires. Pouvoir concevoir des projets collectifs pour mobiliser des financements plus importants pour les acteurs de l'inclusion numérique est un enjeu pour l'agglomération.
Objectifs	• Mutualiser les cofinancements sur des projets existants pour développer des projets collectifs • Identifier de nouvelles sources de financement • Construire un plaidoyer pour que les collectivités territoriales et l'Etat financent des besoins non couverts actuellement
Moyens	• Ateliers d'idéation collectifs • Prospection de Fondation ou d'AAP
Pilote	Agglo (DTN) dans le cadre de la Stratégie d'inclusion numérique

Partenaires impliqués	Contributeurs volontaires : CD17, Espace Camaïeux
Cibles	• Ensemble des partenaires/acteurs de l'inclusion numérique sur le territoire
Indicateurs de réussite	• Nombre de projets rédigés • Enveloppe financière mobilisée

Enjeu 1/Action 5

Nom de l'action	Définir un règlement d'intervention de l'agglomération
Contexte	Dans l'objectif de soutenir les acteurs, tous ne pourront pas être accompagnés et certains projets ont vocation à rester autonomes. L'implication de la DTN et de l'agglomération dans l'écosystème de l'inclusion numérique doit être calibrée.
Objectifs	• Préciser les contours de la compétence « inclusion numérique » pour l'agglomération • Prévoir un mode d'intervention de l'agglomération
Moyens	• Définir un cadre d'intervention qui réponde aux besoins des partenaires locaux
Pilote	Agglo (DTN) dans le cadre de la Stratégie d'inclusion numérique
Partenaires impliqués	
Cibles	• Ensemble des partenaires/acteurs de l'inclusion numérique sur le territoire
Indicateurs de réussite	• Nombre de projets accompagnés • Satisfaction des partenaires accompagnés

Enjeu 2 : Favoriser l'émergence de projets communs

Enjeu 2/Proposition d'action : Identifier les appels à projet et réunir les partenaires

N.B : Cet enjeu est transversal à l'ensemble de la feuille de route et des projets communs pourront voir le jour en fonction des opportunités de financement.
La démarche d'élaboration de la feuille de route a permis de renforcer l'interconnaissance des acteurs de l'inclusion numérique sur le territoire afin de permettre l'émergence de projets communs.
Une estimation des coûts de financement des actions a été réalisée dans le plan d'actions et doit permettre d'identifier des financements pertinents.

Enjeu 3 : Soutenir et reconnaître les acteurs (mise en lien, animation, formation, ingénierie, accompagnement aux financements, etc.)

Enjeu 3/Action 6

Nom de l'action	Renforcer le rôle de la CDA dans l'animation de l'écosystème
Contexte	La Direction de la Transformation Numérique (DTN) s'empare progressivement de l'inclusion numérique. Avec la mise en œuvre d'une feuille de route pour l'agglomération, cette dernière voit son rôle se renforcer. Au service des acteurs et des habitants, l'animation de l'écosystème doit permettre de mieux coordonner les acteurs et les projets.
Objectifs	• Préciser les contours de la compétence « inclusion numérique » pour l'agglomération • Déterminer le rôle de la DTN au sein de l'écosystème
Moyens	• Qualifier le rôle de la DTN
Pilote	Agglo (DTN) dans le cadre de la Stratégie d'inclusion numérique

Partenaires impliqués	Contributeurs volontaires : CD17
Cibles	• Ensemble des partenaires/acteurs de l'inclusion numérique sur le territoire + habitants
Indicateurs de réussite	• Feuille de route inclusion numérique

Enjeu 3/Action 7

Nom de l'action	Proposer des temps de rencontres thématiques
Contexte	Afin de renforcer l'interconnaissance des acteurs et l'émergence d'une communauté de l'inclusion numérique, l'organisation de temps de rencontre thématique doit permettre d'augmenter les interactions et le partage entre les différents partenaires.
Objectifs	• Concevoir un planning de rencontres dans les lieux partenaires • Déterminer les thématiques qui intéressent les acteurs • Ouvrir ces temps de rencontre aux acteurs à sensibiliser à l'inclusion numérique
Moyens	• Agenda partagé • Porteurs de thématiques
Pilote	Agglo (DTN) dans le cadre de la Stratégie d'inclusion numérique
Partenaires impliqués	Contributeurs volontaires : CD17, Espace Camaïeux, CCAS Puilboreau
Cibles	• Ensemble des partenaires/acteurs de l'inclusion numérique sur le territoire
Indicateurs de réussite	• Nombre de temps proposés par an

Enjeu 3/Action 8

Nom de l'action	Impulser la structuration de communautés de projet
Contexte	Les communautés de projets doivent permettre aux partenaires de renforcer leur coopération dans la conduite de projets. Organisés en collèges d'acteurs, ces communautés auront un rôle à jouer dans la gouvernance de l'inclusion numérique sur le territoire.
Objectifs	• Identifier les projets autour desquels faire communauté • Regrouper des projets similaires pour permettre leur changement d'échelle • Mettre en place un outil commun de reporting pour suivre l'avancée des communautés de projet
Moyens	• Agenda partagé et outil de reporting • Regroupement des partenaires sur une logique de projet
Pilote	Agglo (DTN) dans le cadre de la Stratégie d'inclusion numérique
Partenaires impliqués	Contributeurs volontaires : CD17
Cibles	• Ensemble des partenaires/acteurs de l'inclusion numérique sur le territoire
Indicateurs de réussite	• Nombre de communautés de projet opérationnelles

AXE 2 - FACILITER L'ACCES AU NUMERIQUE

Enjeu 4 : Créer les conditions d'émergence d'une filière du réemploi et de tarifs sociaux (équipements numériques et accès internet)
Alors que les matériels neufs coûtent de moins en moins chers, l'équipement des ménages est de plus en plus important. La logique de la recherche de la performance et de l'accumulation des appareils va-t-elle s'inverser dans un contexte de tensions mondiales sur les marchés des composants ?

Les grands distributeurs de matériels proposent des équipements reconditionnés, la CAF des aides à l'achat mais il existe peu de solutions pour accéder à des abonnements internet/mobile à moindre coût.

Dans le cadre de la stratégie La Rochelle Territoire Zéro Carbone, l'agglomération ambitionne de se positionner sur ces enjeux et amorcer un travail collectif.

Enjeu 5 : Poursuivre le déploiement des infrastructures (WIFI public gratuit, Fibre optique,...) et des lieux ressources
La couverture territoriale en infrastructures est l'épine dorsale des usages numériques. L'agglomération et ses partenaires peuvent-ils rapprocher tous les habitants à un accès facilité et de proximité au numérique ?
À la manière d'un hub, nœud d'interconnexions, permettant au réseau de fonctionner, la conception d'un lieu ressource (existant ou à bâtir) et l'identification de lieux satellites partenaires constitue le corollaire physique d'une infrastructure virtuelle. Conviviaux et ouverts à tous, ces lieux proches des citoyens permettront de renforcer la place du numérique au sein du projet de territoire.
La mise à disposition de Point d'Accès Public à internet (PAP Cyberlocal), la médiation numérique et l'accompagnement vers l'autonomisation numérique des publics fait partie intégrante de ce projet. Une stratégie Tiers Lieux a également été adoptée par la Communauté d'Agglomération de La Rochelle.

Enjeu 6 : Rendre visibles et lisibles les dispositifs
Réservés à ceux qui fréquentent les structures de proximité ou qui sont déjà engagés dans des démarches d'accompagnement numérique, les dispositifs et la politique d'inclusion numérique sont aujourd'hui peu suffisamment connus du grand public.
Pourtant, celle-ci est déjà bien ancrée sur le territoire et les acteurs sont nombreux. Si le numérique est un droit, est-il possible d'en faire bénéficier le plus grand nombre sur le territoire ?
La cartographie en ligne du département est de mieux en mieux renseignée et appropriée par les acteurs de l'inclusion numérique. Outil de collecte d'informations, elle n'est pas adaptée à un usage direct par les habitants en situation d'exclusion numérique. Une stratégie de communication assortie de supports de vulgarisation doivent lui être adossés afin de permettre au plus grand monde d'identifier les ressources territoriales disponibles pour entrer dans la société numérique.

Enjeu 7 : Rendre les services numériques accessibles aux personnes en situation de handicap

Trop petit, trop clair, pas assez intuitif, l'accessibilité est une caractéristique à prendre en compte dans la conception des interfaces numériques pour les personnes en situation de handicap.
L'accessibilité numérique est la mise à la disposition de tous les individus, quels que soient leur matériel ou logiciel, leur infrastructure réseau, leur langue maternelle, leur culture, leur localisation géographique, ou leurs aptitudes physiques ou mentales, des ressources numériques.
L'accessibilité concerne potentiellement tout de monde :

- En France, on estime qu'une personne sur cinq est en situation de handicap
- 80 % de ces handicaps sont invisibles
- 85% des personnes handicapées le deviennent au cours de leur vie

L'Agglomération de La Rochelle veillera à l'obligation de mise en accessibilité de ses sites internet. L'Agglo de La Rochelle, ainsi, pour chaque service numérique mis en ligne :

- Publiera une déclaration d'accessibilité
- Elaborera un schéma pluriannuel de mise en accessibilité de ses sites/services, associé à un plan d'action annuel
- Ajoutera, sur la page d'accueil de ses sites, un niveau clairement visible de conformité aux règles relatives à l'accessibilité.

Enjeu 4 : Créer les conditions d'émergence d'une filière du réemploi et de tarifs sociaux (équipements numériques et accès internet)

Enjeu 4/Action 9

Nom de l'action	Chercher des leviers pour cofinancer avec les bailleurs sociaux et les opérateurs de téléphonie des tarifs sociaux
Contexte	Le coût des abonnements à internet ou à une connexion mobile est un frein aux usages des habitants les plus en difficulté. Si des solutions existent pour certains habitants, celles-ci doivent être généralisées pour permettre à chacun un accès à internet accessible.
Objectifs	• Faire émerger une nouvelle tarification pour les habitants les plus en difficulté • Déterminer le niveau d'intervention de l'agglomération
Moyens	• Recenser les bailleurs du territoire et identifier les interlocuteurs des opérateurs de téléphonie • Mettre en place un groupe de travail pour envisager différentes solutions
Pilote	Agglo (DTN) dans le cadre de la Stratégie d'inclusion numérique
Partenaires impliqués	Contributeurs volontaires : Espace Camaïeux, CCAS Puilboreau, CSC Christiane Faure
Cibles	• Bailleurs sociaux + *in fine* habitants
Indicateurs de réussite	• Grille de tarif social pour les habitants du territoire

Enjeu 4/Action 10

Nom de l'action	Cartographier les lieux de collecte de matériel et identifier les parties prenantes et les freins à l'émergence d'une filière structurée
Contexte	De nombreux équipements qui finissent au rebut pourraient être reconditionnés et remis en circulation pour équiper les ménages. Les administrations et les entreprises recherchent des repreneurs pour leurs parcs informatiques mais il n'y a pas de filière structurée de réemploi du matériel et des logiciels.
Objectifs	• Identifier les gisements de matériels informatiques • Mobiliser les acteurs intéressés pour mettre en place une filière de réemploi sur l'agglomération
Moyens	• Enquête auprès des administrations et des entreprises du territoire • Recherche de financements dédiés à l'étude de la mise en place d'une filière • Expérimenter le fonctionnement d'une filière • Lancement d'une étude de préfiguration
Pilote	Agglo (DTN) dans le cadre de la Stratégie d'inclusion numérique
Partenaires impliqués	Contributeurs volontaires : CD17
Cibles	• Ensemble des partenaires/acteurs de l'inclusion numérique sur le territoire • Associations et entreprises du territoire sur la • Habitants
Indicateurs de réussite	• Nombre de d'ordinateurs reconditionnés sur le territoire • Nombre d'ordinateurs et d'écrans donnés par la Ville et l'Agglo

Enjeu 4/Action 11

Nom de l'action	Concevoir les modalités d'accès à du matériel pour les bénéficiaires
Contexte	Reconditionné ou non, l'équipement des ménages est un frein économique à l'entrée dans la société numérique. Si des expérimentations existent sur le territoire de l'agglomération, celles-ci sont encore au stade de l'expérimentation.
Objectifs	• Equiper un plus grand nombre de ménages • Pérenniser les expérimentations • Eviter de jeter des PC encore utilisables

Moyens	• Consolider les retours d'expérience des expérimentations • Quantifier le besoin en équipements • Définir les modalités d'accès pour les ménages de l'agglomération • Disposer d'un parc de PC fonctionnels « récents » (-10ans) • Communiquer auprès des usagers des différents quartiers • Récupérer des PC auprès des entreprises, déchetteries, administrations • Identifier un lieu de stockage et de reconditionnement • Financer le reconditionnement et la main d'œuvre
Pilote	Agglo (DTN) dans le cadre de la Stratégie d'inclusion numérique
Partenaires impliqués	Contributeurs volontaires : Espace Camaïeux, CCAS Puilboreau, CSC Christiane Faure, CDIJ
Cibles	
Indicateurs de réussite	• Nombre de ménages équipés • Pertinence de la démarche

Enjeu 5 : Poursuivre le déploiement des infrastructures (WIFI public gratuit, Fibre optique,…) et des lieux ressources

Enjeu 5/Action 12

Nom de l'action	Équiper tous les équipements publics et locaux publics de l'agglomération en WIFI public gratuit et en fibre optique
Contexte	Permettre l'accès à internet depuis un WIFI public gratuit et performant est un levier pour que les habitants puissent facilement accéder aux services en ligne. Installer la fibre dans les équipements publics permet d'obtenir un débit de qualité.
Objectifs	• Déployer le WIFI public et la fibre sur l'ensemble des équipements publics • Proposer des modalités de connexion simples et sécurisées
Moyens	• Identifier les équipements non ou mal équipés à ce jour • Evaluer le système de connexion au WIFI public actuel • Solliciter un prestataire informatique pour optimiser les raccordements
Pilote	Agglo (DTN) dans le cadre de la Stratégie d'inclusion numérique
Partenaires impliqués	
Cibles	
Indicateurs de réussite	• Nombre d'équipements connectés • Satisfaction des usagers

Enjeu 5/Action 13

Nom de l'action	Créer un lieu ressource adossé à un réseau de lieux partenaires
Contexte	Chaque acteur mène des projets d'inclusion numérique indépendants de ceux des autres acteurs. Mettre en place un réseau de lieux partenaires doit permettre d'amorcer des synergies entre les acteurs et d'envisager la mutualisation d'une partie des ressources.
Objectifs	• Favoriser l'interconnaissance des porteurs de projets d'IN • Mutualiser les ressources entre partenaires • Avoir un lieu ressource partagé par les acteurs
Moyens	• Programmation d'un centre de ressource de l'IN sur l'agglomération (dans un lieu existant, à investir ou à bâtir)

	• Formaliser une constellation de lieux partenaires et leurs modes de fonctionnement
Pilote	Agglo (DTN) dans le cadre de la Stratégie d'inclusion numérique
Partenaires impliqués	
Cibles	
Indicateurs de réussite	• Avancée du projet d'émergence d'un lieu ressource • Nombre de lieux partenaires

Enjeu 5/Action 14

Nom de l'action	Etendre le dispositif Cyberlocal en renforçant l'accompagnement humain + AMI aux communes
Contexte	Cyberlocal est un moyen permettant de mettre à disposition des habitants un accès à du matériel informatique et à du matériel. Si certains attirent de nombreux utilisateurs, d'autres n'accueillent que très peu de personnes. L'équipement de ces espaces et sa confidentialité est à adapter aux usages actuels.
Objectifs	• Revoir l'infrastructure des Cyberlocal pour lui donner un nouveau souffle • Viser un accompagnement humain pour chaque lieu Cyberlocal • Proposer un AMI (Appel à Manifestation d'Intérêt) aux communes de l'Agglomération de La Rochelle. Elles pourront demander un point Cyberlocal (nouveau format) en contrepartie d'un engagement de communication et de promotion du dispositif (+ abonnement internet et consommables). Le lieu devra être aménagé avec un minima de confidentialité.
Moyens	• Statistiques d'utilisation des Cyberlocal • Besoins des accompagnants Cyberlocal • Lancement d'un nouveau marché pour rénover le logiciel de gestion et les équipements • Mutualisation des ressources • Lancement d'un AMI aux 28 communes - PAP
Pilote	Agglo (DTN) dans le cadre de la Stratégie d'inclusion numérique, DSI
Partenaires impliqués	Contributeurs volontaires : CDIJ
Cibles	
Indicateurs de réussite	• Statistiques d'utilisation de Cyberlocal

Enjeu 6 : Rendre visibles et lisibles les dispositifs

Enjeu 6/Action 15

Nom de l'action	Poursuivre l'appropriation de la cartographie du département par les acteurs
Contexte	Depuis 2020, le département de Charente-Maritime propose une cartographie interactive des lieux de médiation numérique, des points d'accès WIFI et des ordinateurs en libre-service. A l'échelle de l'agglomération, les acteurs peuvent y renseigner leurs ateliers et actions de médiation.
Objectifs	• Faire de la cartographie une ressource pour rendre visible les actions d'inclusion numérique sur le territoire • S'appuyer sur la cartographie pour produire un annuaire papier à l'échelle de l'agglomération
Moyens	• Organiser des campagnes de mises à jour régulières de la cartographie • Faire connaître cette cartographie auprès des prescripteurs pour mieux aiguiller les habitants

Pilote	Département de Charente-Maritime, Agglo (DTN) dans le cadre de la Stratégie d'inclusion numérique
Partenaires impliqués	
Cibles	
Indicateurs de réussite	• Nombre d'actualisation lors des campagnes de mise à jour • Nombre d'acteurs référencés

Enjeu 6/Action 16

Nom de l'action	Mettre en place une stratégie de communication
Contexte	Si l'inclusion numérique est bien présente sur le territoire, elle est encore peu visible par les habitants. Beaucoup ignorent que ce type de service existe et est à leur disposition. Les professionnels confrontés à des problématiques d'exclusion numérique ne connaissent pas non plus l'étendue des possibilités.
Objectifs	• Améliorer la connaissance des actions d'inclusion numérique accessibles par les habitants et les professionnels • Faire en sorte que le plus grand nombre d'habitants puisse être accompagné
Moyens	• Mettre en place un plan de communication avec le service Communication de l'agglomération
Pilote	Agglo (DTN) dans le cadre de la Stratégie d'inclusion numérique
Partenaires impliqués	Contributeurs volontaires : Espace Camaïeux, Mairie d'Aytré, Mairie d'Angoulins
Cibles	
Indicateurs de réussite	• Nombre de publications dans les journaux locaux et sur les réseaux sociaux • Nombre de réunions d'informations auprès des professionnels

Enjeu 6/Action 17

Nom de l'action	Diffuser un lexique de l'inclusion numérique
Contexte	Politique publique en cours de structuration, l'inclusion numérique déploie son propre vocabulaire en parallèle de sa professionnalisation. Les professionnels et les habitants doivent être en mesure de comprendre les termes employés ainsi que les problématiques de l'inclusion numérique.
Objectifs	• Adapter le lexique produit au NEC Atlantique à une cible grand public • Diffuser le lexique lors de la campagne de communication
Moyens	• A partir du lexique du NEC, déterminer quels sont les termes indispensables et éventuellement les termes manquants • Produire le lexique de l'agglomération
Pilote	Agglo (DTN) dans le cadre de la Stratégie d'inclusion numérique en lien avec le service communication
Partenaires impliqués	
Cibles	
Indicateurs de réussite	• Accessibilité des termes du lexique • Mode de diffusion du lexique

Enjeu 7 : Rendre les services numériques accessibles à tous et toutes

Enjeu 7/Action 18

Nom de l'action	Auditer les services numériques de la Ville et de l'Agglo et afficher leur niveau d'accessibilité au regard du RGAA
Contexte	À l'échelle nationale, le droit à l'accessibilité numérique a été spécifiquement consacré en 2005 puis progressivement étendu jusqu'aux derniers textes : - Dernière version du RGAA - Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité 4.1 (nouveau nom) en 2021. - Pour les applications mobiles, les progiciels et le mobilier urbain numérique, cette obligation sera en vigueur à partir du 23 juin 2021.
Objectifs	• Auditer les services numériques de la Ville et de l'Agglo • Afficher leur niveau d'accessibilité au regard du RGAA
Moyens	•
Pilote	Agglo (DTN) dans le cadre de la Stratégie d'accessibilité numérique
Partenaires impliqués	
Cibles	
Indicateurs de réussite	• Niveau d'accessibilité des sites et respect du RGAA.

Enjeu 7/Action 19

Nom de l'action	Réaliser un schéma directeur pluriannuels de mise en accessibilité des services numériques et de mise en conformité progressive des sites concernés
Contexte	En plus de l'obligation de mise en accessibilité, les collectivités sont tenues d'afficher leur respect des normes d'accessibilité numérique. Elles doivent ainsi, pour chaque service numérique mis en ligne : - publier une déclaration d'accessibilité - élaborer un schéma pluriannuel de mise en accessibilité de leurs sites/services, associé à un plan d'action annuel - ajouter, sur la page d'accueil de leur site, un niveau clairement visible de conformité aux règles relatives à l'accessibilité.
Objectifs	• Réaliser un schéma directeur pluriannuels de mise en accessibilité des services numériques et de mise en conformité progressive des sites concernés
Moyens	•
Pilote	Agglo (DTN) dans le cadre de la Stratégie d'accessibilité numérique
Partenaires impliqués	
Cibles	
Indicateurs de réussite	• Niveau d'accessibilité des sites et respect du RGAA.

AXE 3 - ACCOMPAGNER LES USAGERS

Enjeu 8 : Renforcer la culture numérique du territoire

Le numérique est-il démocratique ? Résultat de choix industriels, d'une dépendance à un système mondial et de régulations européennes, la numérisation de la société est peu débattue alors qu'elle concerne tout le monde.
De son quartier à des espaces d'échanges plus institutionnels, la société civile serait plus à même de se positionner sur les enjeux contemporains en ayant pu appréhender collectivement le numérique. Vu sous un autre angle, le numérique est également un moyen pour dynamiser la démocratie et permettre la participation d'un plus grand nombre. Afin de ne pas passer à côté d'une partie de la population, un socle numérique commun constitue l'un des leviers d'une participation de tous.

Enjeu 9 : Gérer l'urgence et viser l'autonomie des publics en les valorisant

Passer de la prise en charge de l'urgence numérique des habitants à leur autonomie est le résultat d'un savoir-faire élaboré suite à plusieurs années d'expérience des acteurs de la médiation.
Souvent en perte de confiance face aux technologies numériques, la valorisation des compétences des personnes accompagnées est un moyen de les rassurer et de les amener progressivement vers l'autonomie.
Est-il possible de transférer ce savoir-faire aux acteurs qui gèrent l'urgence ?

Malgré tout, environ 8% des habitants resteront empêchés en raison de contraintes multiples (savoirs de base, difficultés cognitives, handicaps bloquants, très grand âge, addictions, non compréhension des institutions). S'appuyer sur un réseau d'Aidants structuré permettant de répondre à leurs urgences est un levier pour apporter des solutions à ces habitants.

Enjeu 10 : Être au plus proche des besoins

Les habitants et les communes ont très largement exprimé la nécessité d'intervenir dans une logique de proximité. Les lieux de flux (marchés, centres commerciaux, places,…) doivent être investis.
Par ailleurs, l'accompagnement humain est plébiscité. Celui-ci doit être proposé au sein d'espaces garantissant une confidentialité des échanges et dans des lieux neutres dont la fréquentation n'est pas perçue comme stigmatisante par les bénéficiaires. Dans la mesure du possible l'accompagnement devra se faire sur le matériel des habitants afin qu'ils puissent plus facilement reproduire leurs apprentissages dans un environnement numérique familier.
Quels dispositifs déployer pour remplir de manière la plus efficace possible l'ensemble de ces conditions ?

Enjeu 8 : Renforcer la culture numérique du territoire

Enjeu 8/Action 20

Nom de l'action	Déployer des activités dans le champ du numérique ludique, culturel et économique (FabLab, Musée virtuel, numérique créatif…)
Contexte	L'inclusion numérique ne doit pas être uniquement dédiée aux personnes en difficulté dans sa maîtrise mais doit également permettre de développer les usages numériques de l'ensemble des habitants.
Objectifs	• Proposer des activités numériques à l'ensemble des habitants de l'agglomération • Exploiter le numérique comme un levier d'accès à la culture, à la transition, aux mutations économiques
Moyens	• Réunir des partenaires en capacité de porter ces actions • Proposer des temps de sensibilisation dans les lieux constellations
Pilote	Agglo (DTN) dans le cadre de la Stratégie d'accessibilité numérique
Partenaires impliqués	Contributeurs volontaires : Mairie d'Aytré, CDIJ, CD17
Cibles	
Indicateurs de réussite	• Diversité des activités proposées • Nombre de partenaires • Nombre de participants

Enjeu 8/Action 20 bis

Nom de l'action	Sensibiliser à l'art numérique
Contexte	Le champ des arts numériques permet d'élargir les représentations individuelles, de s'émerveiller devant des dispositifs technologiques.
Objectifs	• Populariser l'art numérique • Développer des interactions entre l'art et le numérique
Moyens	• Expositions d'œuvres numériques avec médiation
Pilote	Agglo (DTN) dans le cadre de la Stratégie d'accessibilité numérique
Partenaires impliqués	Contributeurs volontaires : Médiathèques municipales
Cibles	
Indicateurs de réussite	• Retours du public • Avis des lieux accueillants les expositions • Ressenti des médiateurs

Enjeu 8/Action 21

Nom de l'action	Organiser des Cafés et des « Classes numériques »
Contexte	Enjeu de société, le numérique s'impose à nous et est peu discuté par les habitants. Mettre en place des espaces de partage et d'échanges pour mettre en débat les grands thèmes du numérique peut permettre aux habitants de mieux appréhender les mutations à l'œuvre.
Objectifs	• Concevoir un format d'éducation populaire au numérique • Proposer des modules aux écoles du territoire
Moyens	• Réunir des partenaires en capacité de porter ces actions • Concevoir un module spécifique • Organiser des temps de partage dans les lieux constellations
Pilote	Agglo (DTN) dans le cadre de la Stratégie d'accessibilité numérique
Partenaires impliqués	Contributeurs volontaires : Espace Camaïeux, CDIJ, CSC Christiane Faure, DiagoNumérique, CD17
Cibles	
Indicateurs de réussite	• Diversité des activités proposées • Nombre de partenaires • Nombre de participants

Enjeu 8/Action 22

Nom de l'action	Faire du numérique un levier de démocratie participative
Contexte	De plus en plus de démarches de démocratie participative ont lieu sur des plateformes numériques. Si celles-ci permettent une massification de la participation, leur usage est réservé aux habitants à l'aise avec le numérique et l'écrit.
Objectifs	• Utiliser ces plateformes comme support de médiation • Permettre à un plus grand nombre d'habitants de participer à la vie démocratique locale
Moyens	• Identifier et déployer une plateforme pertinente • Concevoir un module spécifique

	• Organiser des temps de partage dans les lieux constellations
Pilote	Agglo (DTN) dans le cadre de la Stratégie d'accessibilité numérique
Partenaires impliqués	Contributeurs volontaires : CSC Christiane Faure, CD17
Cibles	
Indicateurs de réussite	• Avancement du déploiement de la plateforme • Nombre de participants

Enjeu 9 : Gérer l'urgence et viser l'autonomie des publics en les valorisant

Enjeu 9/Action 23

Nom de l'action	Accompagner les bénéficiaires de l'urgence vers l'autonomie numérique
Contexte	Certains habitants utilisent les structures d'inclusion numérique dans une logique de service leur permettant d'effectuer leurs démarches à leur place. D'autres ont des freins et des blocages à lever avant de pouvoir être autonome.
Objectifs	• Mettre en place des parcours spécifiques permettant de guider les habitants vers l'autonomie • Réduire progressivement le nombre de situations urgentes • Trouver une solution pour les usagers non « autonomisables »
Moyens	• Répondre à l'urgence des publics spécifiques • Définir les différents degrés d'urgence • Déployer et financer davantage de moyens humains • Proposer un annuaire de l'urgence en fonction des niveaux d'urgence à destination des habitants
Pilote	
Partenaires impliqués	Contributeurs volontaires : Espace Camaïeux, commission numérique Villeneuve
Cibles	
Indicateurs de réussite	•

Enjeu 9/Action 24

Nom de l'action	Poursuivre et évaluer le déploiement des Conseillers Numériques et des Pass Numériques
Contexte	Des dispositifs sont déjà en place sur le territoire. La pérennité de ces derniers est questionnée tant par les acteurs que par le rapport de la Défenseure des Droits sur l'inclusion numérique.
Objectifs	• Evaluer les impacts coûts / bénéfices des Pass Numériques et des Conseillers Numériques • Identifier des leviers pour permettre une continuité de ces dispositifs dans le temps
Moyens	• Poursuite de l'évaluation des Pass Numériques • Analyse du dispositif Conseiller Numérique
Pilote	Agglo (DTN) dans le cadre de la Stratégie d'accessibilité numérique
Partenaires impliqués	Contributeurs volontaires : Mairie Aytré, Espace Camaïeux, CSC Christiane Faure
Cibles	

Indicateurs de réussite	• Utilisation des Pass Numériques, volume et profil des usagers • Retour d'expérience des Conseillers Numériques et nombre de personnes accompagnées

Enjeu 10 : Être au plus proche des besoins

Enjeu 10/Action 25

Nom de l'action	Expérimenter un bus de l'inclusion numérique ou une médiation numérique mobile
Contexte	Être au plus proche des habitants nécessite de sortir l'inclusion numérique des lieux, parfois méconnus des usagers, et d'aller à la rencontre de ces derniers au plus près de leurs espaces de vie.
Objectifs	• Aller vers les personnes en situation de fragilité • Rendre visible l'offre de médiation numérique du territoire
Moyens	• Déterminer les lieux dans lesquels il serait pertinent d'aller • Véhicule dédié à l'inclusion numérique • Mise à disposition de locaux
Pilote	Agglo (DTN) dans le cadre de la Stratégie d'accessibilité numérique
Partenaires impliqués	Contributeurs volontaires : Espace Camaïeux, CDIJ
Cibles	
Indicateurs de réussite	• Nombre de personnes accompagnées

Enjeu 10/Action 26

Nom de l'action	Lutter contre l'illettrisme
Contexte	8% des français sont en situation d'illettrisme et 53% de ces personnes sont en activité.
Objectifs	• Repérer les personnes en situation d'illettrisme sur le territoire • Mettre en place des projets d'inclusion numérique dédiés
Moyens	• Former les acteurs de l'inclusion numérique a intervenir sur ces personnes
Pilote	Association ANCLI et Alliance pour la lecture
Partenaires impliqués	Contributeurs volontaires : Espace Camaïeux, CDIJ
Cibles	
Indicateurs de réussite	• Nombre de personnes accompagnées

VI. Une co-construction de la feuille de route

Liste des structures ayant participé à l'élaboration de la feuille de route de la Communauté d'Agglomération de La Rochelle

AGIRabcd17	CPAM
Altea Cabestan	Département de la Charente-Maritime
Association Habitat et Humanisme 16/17/79	Diagonales numérique / Régie de Quartiers Diagonales
Association Parler Français	Fédération des Tiers de Confiance du Numérique
Atouts & Compétences	Groupe La Poste
CAF de la Charente-Maritime	Habitat et Humanisme
CARSAT Centre Ouest	Horizon Habitat Jeunes
CCAS d'Aytré	HUBIK
CCAS de Dompierre-sur-mer	La Ligue de l'enseignement 17
CCAS de La Jarne	Mairie d'Aytré
CCAS de La Rochelle	Mairie de Châtelaillon-Plage
CCAS de l'Houmeau	Mairie de Clavette
CCAS de Nieul sur Mer	Mairie de La Jarrie
CCAS de Périgny	Mairie de La Rochelle
CCAS de Puilboreau	Mairie de Marsilly
CCAS de Saint-Xandre	Mairie de Périgny
CDIJ 17	Mairie de Saint Christophe
Centre Social et Culturel Christiane Faure	Mairie de Saint Vivien
Centre Social et Culturel de Tasdon Bongraine Les Minimes	Mairie de Sainte-Soulle
Centre Social et Culturel Espace Camaïeux	Mairie d'Yves
Centre Social et Culturel Maison de Quartier de Port-Neuf	Médiathèque Michel-Crépeau
Centre Social et Culturel St-Eloi Beauregard	Médiathèques municipales - Ville La Rochelle
Centre Social et Culturel Vent des Iles	Mission Populaire à La Rochelle
Centre Social et Culturel Villeneuve les Salines	Pôle emploi Direction territoriale 16/17
Citoyens	Région Nouvelle-Aquitaine
CLLAJ.17	SIVOM de la Plaine d'Aunis
Club Mirage	Unis-Cité
Collectif des asso Villeneuve les Salines	