FEUILLE DE ROUTE DÉPARTEMENTALE

FRANCE NUMÉRIQUE ENSEMBLE

MEURTHE-ET-MOSELLE

validée le 3 11 2024

INTRODUCTION

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

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

Cette feuille de route doit permettre, d'ici à 2027, d'atteindre les objectifs suivants : 8 millions de personnes accompagnées, 25 000 lieux d'inclusion numérique, 20 000 aidants numériques formés et 2 millions d'équipements informatiques reconditionnés accessibles aux ménages les plus modestes.

Dans le cadre de l'axe 1, les Préfectures de département (en Meurthe-et-Moselle, la DDETS par délégation) ont été chargées de coordonner la construction de gouvernances territoriales autour de l'inclusion numérique et de rédiger des feuilles de route locales qui déclinent les engagements nationaux. La feuille de route ici présentée est le fruit d'un travail collaboratif associant l'État, les collectivités territoriales, les opérateurs de service public et les acteurs qualifiés en inclusion numérique autour d'une démarche qui vise à apporter des solutions aux personnes en difficulté avec le numérique et à les amener vers l'autonomie.

- **Spécificités du territoire en lien avec l'inclusion numérique :**

La géographie du territoire départementale est marquée par une partie Nord éloignée du chef-lieu, par ailleurs pôle démographique fort du département

S'agissant des moyens du territoire pour l'inclusion numérique : la situation est contrastée car les acteurs ont tendance à investir dans la solidarité, mais à partir d'un niveau de richesse par habitant du territoire assez limité.

Au plan socio-démographique enfin, – le revenu moyen des habitants est modeste, inférieur à la moyenne nationale. Les niveaux de pauvreté et de vieillissement de la population sont comparables à la moyenne nationale – avec toutefois une forte présence de jeunes dans la métropole -

I. MÉTHODE D'ÉLABORATION DE LA FEUILLE DE ROUTE ET GOUVERNANCE

Fin 2020, la DDETS de Meurthe-et-Moselle, pilote de l'inclusion numérique sur délégation du Préfet, a mis en place un **Comité de pilotage de l'inclusion numérique**, afin de préparer et organiser, de façon partagée, la mise en place des Conseillers numériques.

Suite à la parution de la circulaire du 28 juillet 2023 relative à la territorialisation de la feuille de route nationale France Numérique Ensemble, cette instance a été réactivée et élargie en octobre 2023 en tant que COPIL de la feuille de route départementale.

Les membres du COPIL sont :

- État : Secrétaire général de la Préfecture, DDETS. L'Education nationale a également été conviée.
- Collectivités territoriales : Conseil Départemental, Métropole du Grand Nancy, Association des Maires et des Présidents d'EPCI du département 54
- l'Union Départementale des CCAS
- Opérateurs de Services Publics : CAF, Pôle Emploi devenu France Travail, auxquels nous avons adjoint : la CPAM et la CARSAT Nord Est
- Structures qualifiées : HUB EST, AD2S Association Droits Santés Solidarités (accès aux droits et diffusion d'informations, mettant à jour un annuaire départemental de l'inclusion numérique) , auxquels ont été adjoints : Association la Fabrique des Possibles (Tiers lieu labellisé "Fabriques numériques de territoires") et Fédération Départementale Familles rurales (porteur validé du conseiller numérique coordonnateur)

La Banque des Territoires partenaire national de l'État a également été associée.

Ce **copil** s'est réuni 4 fois durant la phase d'écriture de la FNE : le 4 octobre 2023 (validation de la méthodologie d'élaboration de la feuille de route), le 17 janvier 2024 (validation des besoins en ingénierie et des orientations générales de la stratégie commune départementale), le 3 juillet 2024 (en format restreint, validation des axes stratégiques) et le 18 octobre 2024 afin de procéder à la validation de la feuille de route.

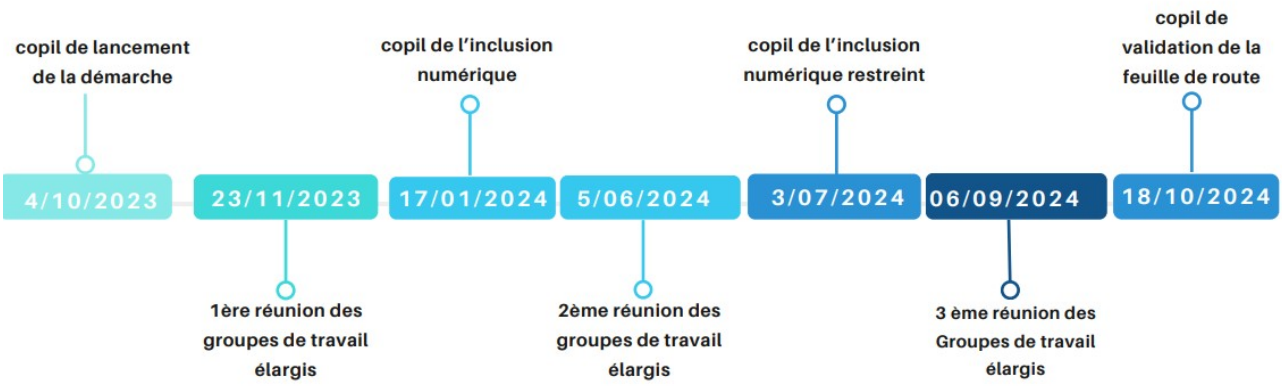
Il est appuyé par un **comité technique** en charge de la mise en œuvre opérationnelle : propositions techniques et d'organisation de la démarche-projet d'élaboration de la feuille de route et préparation des COPIL et des Groupes de travail. Il comporte les copilotes de la feuille de route (DDETS et Métropole, pour son territoire, et les structures qualifiées en inclusion numérique membres du COPIL citées plus haut).

Par ailleurs, un **groupe de travail élargi** a été réuni à 3 reprises (29 novembre 2023, 5 juin 2024, 6 septembre 2024).

Étaient conviés : l'ensemble des EPCI, représentants d'usagers (personnes éloignées du numérique, précaires), Conseillers numériques (es qualité et leurs structures porteuses), représentants d'aidants numériques (idem), autres structures associatives et publiques impliquées dans l'inclusion numérique dont le recyclage de matériels, chambres consulaires, structures privées locales intervenant dans l'inclusion numérique…

À chaque rencontre, environ 40 personnes se sont mobilisées pour alimenter collectivement l'élaboration de la feuille de route, tant au niveau du diagnostic (notamment sur les besoins identifiés), que de la définition des axes stratégiques et du choix des actions à mener.

Vision synoptique de la démarche d'élaboration de la feuille de route départementale.



La gouvernance présentée ci-dessus (copil stratégique et comité technique d'appui) sera maintenue afin d'assurer la mise en œuvre de la feuille de route et sa révision le cas échéant.

Les membres du groupe de travail élargi seront également mobilisés en tant que de besoin de manière collective ou individuelle, pour accompagner la mise en œuvre des actions notamment.

Les **intercommunalités** contribuent à la dynamique territoriale de l'inclusion numérique (voir programme d'actions ci-après). Une attention particulière devra donc être portée à ces acteurs, en lien avec l'association départementale des maires et intercommunalités, membre du copil de l'inclusion numérique.

II. SYNTHESE DU DIAGNOSTIC TERRITORIAL

3 SOURCES alimentent ce diagnostic:

- Une BASE DOCUMENTAIRE composée d'études statistiques, et de recueils issus de travaux locaux préexistants sur la Métropole du Grand Nancy

- Trois ÉTUDES spécifiques réalisées dans le cadre de ce projet auprès :
> des institutions - sur leur vision de l'inclusion numérique
> des aidants numériques
> d'usagers

- L'expression des GROUPES DE TRAVAIL réunis les 29 novembre 2023 et 5 juin 2024

Ces sources nous renseignent sur

- les besoins des publics (A)
- l'offre d'inclusion numérique (B)

A. LES BESOINS DES PUBLICS :

Le développement rapide d'internet et de la dématérialisation a multiplié les usages du numérique. La maîtrise de ces outils pour pouvoir réaliser des démarches administratives, accéder à certains services publics ou effectuer des achats en ligne est donc devenue aussi indispensable que de savoir lire, écrire ou compter. Les personnes n'ayant pas accédé à internet dans l'année ou qui sont en difficulté avec les usages du numérique, qui sont ainsi considérées en situation d'illectronisme, sont donc marginalisées. Cela peut accentuer la vulnérabilité sociale des personnes déjà fragiles et la lutte contre ce phénomène est, comme la lutte contre l'illettrisme, un enjeu d'égalité sociale et d'accès aux droits.

1. L'ÉLOIGNEMENT AU NUMÉRIQUE DES MEURTHE-ET-MOSELLANS :

UN NIVEAU D'ILLECTRONISME COMPARABLE A MOYENNE NATIONALE :

En 2019, près de 1**00 000 personnes de 15 ans et plus** étaient en situation d'illectronisme en Meurthe-et-Moselle, soit **16 % des personnes** [(1)]**, contre 17 % en France** [(2)]**,** taux qui a diminué à 15,4 %, en 2021 [(3)]. De même l'Indice de Fragilité Numérique calculé par la MEDNUM situe le département à 5,5 sur 10 soit proche de la médiane.

DES DISPARITÉS TERRITORIALES :

Les **taux d'illectronisme** varient entre 12 et 20 % selon les intercommunalités. Ils sont plus forts dans le Nord du département, dans 3 des 4 territoires plus ruraux du Territoire de Lunéville, ainsi que dans le Bassin de Pompey et à Moselle et Madon, allant de 18 à 20 %, tandis que la Métropole, avec un taux de 13 %, se situe dans la tranche de 12 à 16 % (inférieure à la moyenne départementale), à l'instar des EPCI d'une grande couronne « centrale » incluant les autres intercommunalités du Val de Lorraine et celles de Terres de Lorraine. L'indice de fragilité numérique des EPCI, qui comprend à la fois des facteurs liés à la population et à l'éloignement des services, varie de 4 à 6,5. (cf l'annexe statistique pour une approche plus détaillée)

En volume cependant, l'illectronisme touche – logiquement - un grand nombre de personnes dans les territoires les plus peuplés : Métropole du Grand Nancy : 27500 personnes (soit 13 % des 15 ans et plus), Grand Longwy Agglomération : 10200, Orne Lorraine Confluences : 7 200, Bassin de Pompey et Territoire de Lunéville à Baccarat : respectivement 6300 et 6200.

LES PUBLICS LES PLUS TOUCHES : LES SENIORS ET LES PERSONNES A FAIBLES NIVEAUX DE REVENUS ET DE DIPLÔMES :

Selon l'INSEE, l'âge est le principal déterminant de l'illectronisme. Ainsi chez les 60 ans et plus, plus d'un tiers d'entre eux étaient dans cette situation, et 62 % des 75 ans ou plus, contre 2 % des 15-24 ans. Par ailleurs l'illectronisme est fortement lié au diplôme, au niveau de vie et à la profession : les sans diplôme ont un risque 7 fois plus élevé d'être touché que les détenteurs d'un bac+3 ou plus, et les 20 % des ménages les plus modestes, 6,6 fois plus de risques que les 20 % les plus aisées[3].

AU-DELÀ DE L'ILLECTRONISME, UNE PART IMPORTANTE DE LA POPULATION EN DIFFICULTÉ AVEC LE NUMÉRIQUE :

Si l'illectronisme correspond à un manque très prononcé de maîtrise du numérique (pas d'utilisation d'internet dans les 3 derniers mois ou non maîtrise d'au moins quatre compétences de base sur cinq), nombre de personnes n'en relevant pas rencontrent toutefois des difficultés importantes avec le numérique. Ainsi, selon l'INSEE, en 2023 en France **28 % des usagers d'internet ont des capacités numériques faibles** , manquant de compétence dans un à trois domaines sur les cinq que sont la recherche d'informations, la communication en ligne, l'utilisation de logiciels, la protection de la vie privée et la résolution de problèmes en ligne [3].

La synthèse en annexe réalisée par la Fabrique des possibles présente de plus amples précisions et analyses sur les statistiques.

(1) INSEE, 2022, Grand Est - (2) INSEE 2019 (3) INSEE première n° 1953 juin 2023

2. LES BESOINS IDENTIFIES :

DES BESOINS IMPORTANTS :

Les besoins en aide et accès au numérique apparaissent comme supérieurs à l'offre selon le ressenti des acteurs.

EXISTENCE D'UN NON RECOURS : UNE PARTIE DU PUBLIC NE VA PAS VERS LES OFFRES DE SERVICE : une partie du public en besoin d'aides n'a pas spontanément recours à l'accompagnement numérique et font partie des personnes parfois dites « invisibles » des institutions. Les besoins ne se traduisent pas spontanément par une demande et des démarches « d'allers vers » sont nécessaires pour y répondre.

DIFFÉRENTS TYPES DE BESOINS, AU REGARD D'UN OBJECTIF D'ACCÈS A L'AUTONOMIE

Il est intéressant de classer les besoins des personnes en fonction du degré d'éloignement à l'**autonomie.** On distinguera :

- le besoin d'**assistance** (=> nécessité de FAIRE AVEC – A LA PLACE DE…)
- les besoins d'**apprentissage**
- les besoins d'**être conforté**, rassuré dans ses savoirs faire (« coup de pouce »)

Certaines personnes, minoritaires, ne seront jamais autonomes et auront toujours besoin d'assistance. Une majorité est en capacité d'apprendre et de devenir autonome.

UN CHAMP LARGE DES BESOINS :

En terme de « savoir-faire », les besoins concernent les usages « pratiques » utilitaires (démarches, achats en ligne) et récréatifs, mais aussi la « culture numérique », c'est-à-dire la connaissance du « fonctionnement » de l'environnement numérique, qui concerne les fausses informations, la sécurité informatique et la cybermalveillance (éviter les arnaques), la protection des données et de sa vie privée, les principes de bonne conduite sur internet…

Un autre type de besoins est d'avoir un accès physique internet (matériel et connexion), qui peut être empêché par des raisons financières.

CERTAINS TYPES DE BESOINS SONT PARTICULIÈREMENT REPÉRÉS :

Développer l'**AUTONOMIE** des personnes apparaît primordial. Cependant certaines personnes ne sont pas motivées pour cela et se reposent sur des tiers – proches ou aidants numériques - pour résoudre leurs problèmes.

Beaucoup de **PEURS** face au numérique, d'où l'importance de la **CONFIANCE** dans la relation usager / aidant.

La question de l'accès aux démarches administratives et à l'**accès aux droits** via le numérique est importante.

Dans le cadre des freins à l'accès au numérique : l'accès à des PC apparaît utile, malgré la généralisation des smartphones, ces derniers étant mal adaptés à certains usages comme les démarches administratives ou la recherche d'emploi.

B. L'OFFRE D'INCLUSION NUMÉRIQUE :

1. LES CARACTÉRISTIQUES DE L'OFFRE EN MEURTHE-ET-MOSELLE :

Cette offre comporte :
- les aidants numériques
- les lieux avec un accès au numérique à disposition du public
- le matériel fourni pour accéder au numérique
- les appuis et ressources aux acteurs de l'inclusion numériques

1.1. LES AIDANTS NUMÉRIQUES :

Pour rappel, les aidants numériques sont définis comme toutes les personnes qui aident couramment le public dans ses usages du numérique. Ensemble très vaste, il recoupe tous les professionnels ou bénévoles sollicitées pour une aide sur le numérique, même si cela n'est pas expressément cité dans leurs missions. On a donc à la fois :
- das aidants numériques dédiés ou spécialisés - le numérique est cité dans leur fonction
- des aidants « généralistes » dont la mission est d'accompagner les publics, et qui, de fait, sont des aidants numériques

Autre distinction importante :

- les ACCOMPAGNANTS numériques ou ASSISTANTS numériques dont la fonction est d'accompagner ou d'assister les personnes : faire avec elles ou à leur place

- les MÉDIATEURS NUMÉRIQUES dont la fonction est de dispenser des savoirs et savoir faire, de développer l'AUTONOMIE des personnes (conseillers numériques)

Les conseillers numériques :

46 postes sont déployés au 1er octobre 2024 - dont 1 poste de coordinateur départemental

Si certains interviennent à un niveau supra intercommunal voire départemental, vers des publics ou sur des missions spécifiques (P.ex les gens du voyage, ou l'« aller vers » en zone rurale). La majorité des conseillers est « territorialisée » à l'échelle intercommunale ou locale.

Lors de leur déploiement en 2021, le COPIL de l'inclusion numérique ad hoc avait retenu la maille intercommunale comme échelon pertinent pour viser une bonne répartition géographique, et fixé la cible d'au moins un conseiller par intercommunalité. Un nombre cible « proportionnel » à la population avait de plus guidé les avis sur les attributions. L'objectif ayant été quasiment atteint, la Meurthe-et-Moselle présente un équilibre géographique assez satisfaisant – souvent absent dans d'autres départements, mais tributaire des candidatures.

Après une aide financière de l'ANCT de 2 ans ou 18 mois dans le cadre du plan de relance, les aides ont été prolongées mais de façon dégressive sur 3 ans, si bien que le renouvellement des postes dépend surtout de la capacité des porteurs à cofinancer le différentiel de coût. Si la proportion de demandes de renouvellement était bonne en 2023-2024, elle tend depuis à diminuer .

Au-delà, on note également une certaine instabilité des titulaires des postes, dont une partie relevant de CDD (dans le champ associatif notamment) à la durée légale limitée à 18 mois, ce qui induit des changements de titulaires. Les délais de recrutement (parfois les démissions) expliquent que la totalité des postes attribués est rarement pourvu.

S'agissant de l'activité des conseillers numériques, et de leur évaluation, l'intervention progressive d'un conseiller numérique coordinateur, mis en place en avril 2024, est à même de porter un regard sur leur action et d'accompagner les conseillers et leurs structures.

Les France services : Elles permettent d'accéder en un seul lieu à 11 organismes nationaux de service publics (ANTS, CAF, Finances publiques, Assurance maladie et retraite, France Travail, La Poste, MSA, Point justice, France rénov et chèque énergie), et d'être accompagnées par des conseillers formés dans les démarches dématérialisées liées à leurs prestations. S'y ajoute un volet de partenariats locaux. Au 1er octobre 2024 elles sont au nombre de 28 en Meurthe-et-Moselle, avec parfois des permanences délocalisées.

Au-delà de ces 2 dispositifs structurants, de nombreux autres aidants accompagnent les personnes, dont des structures de proximité : accueils associatifs (Centres sociaux), communaux et intercommunaux, Centres Communaux d'Action sociale, services d'accompagnement vers l'emploi, accompagnants dans le champ de l'insertion par l'activité économique, réseau des bibliothèques et médiathèques…

De même, **les institutions** concourent à cette fonction, notamment :

- les Maisons départementales des solidarités du Conseil départemental, avec 79 points d'accueil inconditionnel

- les opérateurs de services public (France Travail, CAF, CARSAT, CPAM) et la Préfecture, avec des accompagnements dédiés à leurs usagers, généralement adossés à des Points d'Accès au Numérique (avec également du matériel en libre accès) centré sur l'utilisation des sites en ligne (voir en annexe la synthèse de l'enquête « institutions » à la rubrique « Offre de Service »).

1.2 LES LIEUX D'INCLUSION NUMÉRIQUE :

Il s'agit de tout lieu donnant un accès à internet et ou du matériel informatique, qu'ils s'agisse de lieux en libre service ou disposant d'une présence humaine. A l'instar des aidants, ils peuvent se trouver dans des lieux divers comme des associations proposant des activités et du lien social (Espaces de Vie Sociaux, Centres sociaux), les France service , des services communaux ou intercommunaux, des services d'accompagnement à l'emploi, des Points d'Accès mis en place par les opérateurs de service publics, des bibliothèques et médiathèques, des Tiers lieux dédiés au numérique…

On relève que les lieux sans présence humaine (simples points en libre accès) sont souvent moins utilisés - parfois sous-utilisés - que ceux proposant un accueil ou un accompagnement.

1.3 LES MATÉRIELS :

Certaines structures récupèrent, reconditionnent et redistribuent du matériel informatique, comme l'association INFOSEL sur le Grand Nancy. Dans ce cas le matériel est attribué, sur prescription d'intervenants sociaux, à des ménages en difficulté d'accès pécuniaire à ce matériel. Malgré la généralisation des smartphones, des besoins en PC sont toujours prégnants, le smartphone s'avérant souvent mal adapté pour les démarches en ligne. Une diversité de matériels (PC portables notamment) est nécessaire.

Le développement de filières (« 3R ») de recueil, reconditionnement et redistributions est à développer.

1.4 LES RESSOURCES EN APPUI AUX ACTEURS DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE :

1.4.1 Plusieurs STRUCTURES LOCALES aident les acteurs de l'inclusion numérique :

- **l'annuaire de l'inclusion numérique** répertorie les acteurs du département. Il a été constitué et est mis à jour par **AD2S** (Association Santé Droits Solidarités)

- la **Fabrique des Possibles**, tiers lieu « Fabrique Numérique de Territoire », met en réseau les acteurs sur le territoire du Grand Nancy, et apporte une animation et des ressources (méthodologiques, documentaires, pédagogiques …) en inclusion numérique

- une **coordination des conseillers numériques** est porté par la **Fédération Départementale Familles Rurales**

- **HUB EST**, réalise appuis et mises en relations sur l'inclusion numérique dans le Grand Est

Ces services nécessitent des soutiens financiers pour perdurer.

1.4.2 LES OFFRES DE FORMATION destinées aux aidants numériques existantes :

- les formations dédiées aux conseillers numériques (initiale et continue)
- pour le secteur privé des acteurs de la solidarité : des formations finançables par Uniformation
- pour le secteur public : une enveloppe de 20 000€ pour former a minima 60 aidants (porteur à déterminer)

Ces offres peuvent être complétées localement.

1.4.3 DES OUTILS NATIONAUX :
Aidants connect, application en ligne publique et gratuite facilite l'assistance numérique pour les aidants qui réalisent en nombre des démarches à la place des personnes.

1.4.4 LES RÉSEAUX ET COORDINATIONS LOCAUX :

Ils permettent aux acteurs de l'inclusion numérique de diffuser des informations, favoriser l'interconnaissance voire coordonner des actions. Il s'agit :
- des Réseaux d'Accès à l'Information aux Droits et aux Services (RAIDS), copilotés par la CAF, le Conseil Départemental et la DDETS, dont la fonction est la diffusion d'informations vers les acteurs de la solidarité en vue de favoriser l'accès aux droits des personnes

- des réseaux dédiés ou coordinations locales de l'inclusion numérique : « réseaux d'inclusion numériques » pilotés par le CD et mise en réseau des acteurs sur le Grand Nancy par la Fabrique des Possibles dans le cadre du plan d'inclusion numérique de la Métropole.

Ces réseaux ont déjà contribué à diffuser de l'information sur l'inclusion numérique, produisant parfois des supports de communication.

1.4.5 LES INTERCOMMUNALITÉS :

Elles contribuent au dynamisme de l'offre sur leur territoire même si leur implication apparaît très variable. Elles peuvent utilement :
- observer et connaître les besoins et l'offre de service en inclusion numérique
- coordonner les acteurs
- et le cas échéant, intervenir directement ou soutenir des structures

La Métropole du Grand Nancy notamment met en œuvre depuis 2020 un Plan d'Inclusion numérique, avec l'aide de l'Etat et dans le cadre de la lutte contre la pauvreté. Ce plan soutient notamment l'action de la fabrique des possibles, d'infosel (reconditionnement de matériels) et de Reciprocité (médiation sociale dans le champ numérique).

2. UN FORT BESOIN DE RÉPONSES COORDONNÉES ENTRE ACTEURS :

CONSTATS EFFECTUES :

1) Les aidants – y compris « généralistes » se sentent concernés par l'inclusion numérique et perçoivent le plus souvent l'accompagnement au numérique comme s'intégrant à leur mission : c'est ce que montre notre enquête « aidants numérique » portant sur 311 répondants -dont beaucoup de travailleurs sociaux – avec des aidants fortement impactés par le numérique dans leur activité.

...Mais ces aidants sont nettement mal informés de l'offre d'inclusion numérique sur leur territoire :
Ces mêmes personnes se disent largement peu ou pas informées des services d'accompagnement au numérique de façon générale. Dans ce cadre, notamment, l'outil « aidants connect » est peu connu.

2) Des aidants confrontés à des situations qui ne relèvent pas du cœur de leurs métier et compétences, et relèvent d'autres aidants numériques :

> Les aidants « dédiés » au numérique (Conseillers numériques notamment) sont confrontés à d'autres freins que celui de la maîtrise du numérique : maîtrise du français, difficultés importantes avec les démarches administratives, problématiques sociales de tous ordres...

> Parallèlement, des aidants numériques « généralistes» sont confrontés à leurs limites en termes d'aide « technique » sur le numérique, dont ce n'est pas leur cœur de métier. Ils accompagnent aussi des personnes qui seraient capables de devenir plus autonomes mais ignorent qu'ils peuvent bénéficier de l'aide d'un médiateur numérique de proximité.

Ceci induit :

- pour les professionnels : des mises en difficulté pour accompagner les personnes, des mobilisations de leur temps sur des difficultés qui ne sont pas dans le cœur de leur compétence, temps qui serait mieux utilisé à l'intervention sur leurs compétences essentielles.

Ceci concerne tous les catégories de professionnels. Au vu de leur rôle essentiel dans l'acquisition de l'autonomie, il est notamment nécessaire de protéger la mission des Conseillers numériques pour éviter qu'ils deviennent de simples auxiliaires de l'accès aux démarches, sans réelle plus-value pour le territoire et les publics.

Il est également important de veiller à ce qu'ils ne soient pas mis en difficulté dans le cadre d'un accompagnement trop spécifique ou poussé des personnes (par exemple : droit des étrangers).

- pour les personnes : une absence de réponse à certains de leurs besoins, des ruptures de parcours et une prise en charge partielle (et non globale) de leur situation

On relève en conséquence :

1) un BESOIN identifié D'AMÉLIORER FORTEMENT la CONNAISSANCE DE L'OFFRE , L'INTERCONNAISSANCE DES ACTEURS, de développer leur COOPÉRATION

Ceci concerne autant les 3 grands types d'aidants numérique que sont les accompagnants numériques, les médiateurs numériques et les intervenants sociaux. **L'articulation entre conseillers numériques et France services** est un point de vigilance particulier.

Sur le territoire du Grand Nancy les efforts d'interconnaissance peuvent être complexifiés par la densité des acteurs.

2) La nécessité de DÉTECTER les besoins et de RÉORIENTER LES PERSONNES VERS LES ACTEURS COMPÉTENTS

3. DES BESOINS D'ACCOMPAGNEMENT DES AIDANTS NUMÉRIQUES :

Si les opérateurs de service public ayant mis en place des services dédiés à l'accès au numérique ont formé leurs personnels, il ressort notamment de l'étude « aidants » que les aidants numériques ont été globalement peu formés ou sensibilisés à l'accompagnement numérique. Aussi, il serait utile de leur fournir en appui :

> DES OUTILS ET RESSOURCES : Documents de référence , ressources méthodologiques et pédagogiques (pour les médiateurs numériques)

> DES FORMATIONS ET SENSIBILISATIONS

Les principaux **thèmes repérés** sont :
- la posture de l'aidant numérique et le contexte juridique dans lequel il peut intervenir
- les outils numériques : notamment Aidants connect
- les publics aux problématiques spécifiques (langue étrangère, illettrisme, handicap...)

III. PRIORITES D'ACTION

PRINCIPE TRANSVERSAL : IMPLIQUER LES INTERCOMMUNALITÉS ET LES ACCOMPAGNER

En matière d'inclusion numérique, outre l'échelon départemental, l'échelon intercommunal apparaît comme pertinent, qu'il s'agisse de connaître les besoins et les réponses existantes, et également les modes d'intervention et de coordination des acteurs. Partant, les intercommunalités, entités structurantes de proximité, ont vocation à y tenir une place.

Si celles-ci paraissant diversement engagées, il est convenu de les mobiliser, notamment :

- sur l'observation sociale et territoriale : en les incitant à se doter d'une vision sur leur territoire, étant à même de connaître les besoins des habitants d'une part, et de l'offre de services et ses manques (pour chaque type d'offre) d'autre part.
- pour contribuer à l'accessibilité des services, en proposant aux acteurs des actions pour aller vers les publics éloignés, par exemple
- pour relayer des informations sur les ressources de ces acteurs voire les mettre en lien et les coordonner.

Cette volonté pour impliquer les intercommunalités passe par la mobilisation des élus, en s'appuyant notamment sur leurs associations (ADM54 - membre du COPIL, Association des Maires Ruraux).

L'enjeu est de les accompagner collégialement, en tenant compte des moyens respectifs des EPCI, dans une logique d'équité territoriale.

Dans cette optique, l'élaboration de feuilles de routes intercommunales – en cohérence avec la feuille de route départementale – peut traduire cette implication. Pour les EPCI volontaires, l'Etat pourra solliciter l'aide à l'ingénierie de l'ANCT.

Dans le cadre de la mise en œuvre de la feuille de route, des travaux complémentaires pourraient permettre d'identifier des territoires intercommunaux prioritaires au vu de l'offre et des besoins qui y ont été constatés.

Outre cet aspect de "territorialisation" du plan d'action – la dimension intercommunale imprégnant la majorité des actions décrites ci-après - , 3 axes se sont dégagés du diagnostic départemental :

AXE 1 - MIEUX INFORMER LE PUBLIC, LES AIDANTS NUMÉRIQUES ET LES ACTEURS DES TERRITOIRES NOTAMMENT POUR (RE)ORIENTER LE PUBLIC VERS L'ACCOMPAGNEMENT ADAPTE A SES BESOINS

AXE 2 – ACCOMPAGNER LES AIDANTS NUMÉRIQUES

AXE 3 – PÉRENNISER ET COMPLÉTER L'OFFRE TERRITORIALE

AXE 1 - MIEUX INFORMER LE PUBLIC, LES AIDANTS NUMÉRIQUES ET LES ACTEURS DES TERRITOIRES NOTAMMENT POUR (RE)ORIENTER LE PUBLIC VERS L'ACCOMPAGNEMENT ADAPTE À SES BESOINS

ACTION 1 : METTRE EN PLACE UNE COMMUNICATION RÉGULIÈRE SUR L'OFFRE D'INCLUSION NUMÉRIQUE, DE PRÉFÉRENCE À L'ÉCHELON INTERCOMMUNAL

Description :

Mettre en place, tout en tenant compte de ce qui existe (réseaux dont les RAIDS, annuaires…) et en adaptant au territoire concerné, des actions de communication et d'information :

- tout au long de l'année
- vers les professionnels (secrétaires de mairies, CCAS, travailleurs sociaux, bailleurs,…) et vers le public
- en diversifiant les moyens : réunions, affichage, réseaux sociaux, journaux communaux et intercommunaux, boîtes aux lettres, organisation d'événements
- y compris entre les réseaux des Conseillers numériques et des France Service
- poursuivre et développer les coordinations locales d'inclusion numérique, en y associant l'ensemble des acteurs dans un esprit de collégialité

Cibles :

- Grand public, publics éloignés
- Professionnels, associations et acteurs publics

Acteurs impliqués :

Conseillers numériques, France Services, Collectivités Territoriales dont Intercommunalités, acteurs des Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville (QPV)

Moyens mis en œuvre :

- Différents supports de communication, dont ceux en ligne élaborés pour la diffusion du guide de démarrage de l'inclusion numérique (Axe 2- action 2)
- Réunions d'informations en direction des professionnels (notamment via les coordinations locales d'inclusion numériques déjà citées) et du grand public

Indicateurs clés de réussite :

- Augmentation de la fréquentation des lieux dédiés, fréquentation par des personnes en forts besoins
- Pérennité de la démarche
- Au niveau départemental : nombre de démarches locales mises en place

ACTION 2 : ÉLABORER ET DIFFUSER UN « QUI FAIT QUOI ? » DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE SUR LE TERRITOIRE AFIN D'ORIENTER LES PUBLICS A BON ESCIENT

Description :

Afin d'éviter les ruptures de parcours et les redirections superflues ou erronées, élaborer et diffuser un document basique "Qui fait quoi ?" : proposer au niveau départemental une maquette, puis la décliner à l'échelon local (intercommunal) en l'adaptant à l'offre locale.

La maquette s'attachera à clarifier les rôles respectifs des aidants, notamment celui des conseillers numériques

Cibles :

Professionnels, aidants numériques (spécialisés ou non dans le numérique)

Acteurs impliqués :

- Pilotage départemental de l'élaboration de la maquette
- Conseillers numériques dont le Coordinateur départemental
- AD2S
- Acteurs locaux

Moyens mis en œuvre :

- Réunions dédiées
- Diffusion via les institutions (membres du COPIL) en interne, ainsi que via les réseaux territoriaux : RAIDS (réseaux d'accès aux droits) et coordinations locales dédiées à l'inclusion numérique
- Support en ligne dédié

Indicateurs clés de réussite :

- Élaboration effective de la maquette départementale
- Nombre de documents territorialisés réalisés

AXE 2 – ACCOMPAGNER LES AIDANTS NUMÉRIQUES

ACTION 1 : CRÉER UN GUIDE D'ACCUEIL DES AIDANTS NUMÉRIQUES

Description :

Création d'un guide à destination des nouveaux aidants numériques – notamment - afin de faciliter leur prise de poste, leur inclusion dans les réseaux locaux et les dispositifs locaux ou territoriaux, et le déploiement d'actions en partenariat avec les acteurs du territoire. Production d'un guide "basique", en ligne, comprenant :

- le "Qui fait quoi" mentionné à l'Action 2 de l'axe 1 (description de l'écosystème, avec un annuaire de contacts utiles) facilitant l'inscription dans le territoire
- un cadrage général de l'intervention en inclusion numérique : notions (définitions), posture et cadre juridique, édition de fiches sur les thématiques courantes d'intervention, à partir des besoins recueillis auprès des aidants
- des liens vers des ressources sur ces thèmes

Objectifs - rejoignant l'axe 1 :

- Faciliter l'inscription dans le territoire (local / départemental), dans les politiques publiques du champ social, créer une culture commune.
- Améliorer l'interconnaissance entre les acteurs et faciliter les actions en partenariat.

Cibles :

- Les structures qui veulent se lancer dans la médiation numérique ou déjà impliquées.
- Les aidants numériques et leurs encadrants.

Acteurs impliqués :

- Les Services de L'Etat et opérateurs publics (soutien, relais) , les collectivités territoriales.
- Les structures de l'inclusion numérique dont les employeurs de médiateurs numériques, les partenaires de l'écosystème numérique
- Les médiateurs numériques.
- La coordination des Conseillers Numériques Meurthe-et-Moselle, la Fabrique des possibles, HubEst.

Moyens mis en œuvre :

- Mobilisation des partenaires publics, Etat et collectivités.
- Temps de travail du conseiller numérique coordinateur, de la Fabrique des possibles.
- Groupes de travail
- Production du support de diffusion numérique (Les Bases de l'ANCT).
- Veille et actualisation du guide

Indicateurs clés de réussite :

- Qualité du guide, retours des acteurs sur celui-ci
- Diffusion auprès des aidants
- Implication des acteurs dans le groupe de travail

ACTION 2 : PROMOUVOIR LE PARTAGE ET LA CRÉATION DE RESSOURCES DE MÉDIATION NUMÉRIQUE

Description :

Mettre en place des espaces d'échanges et des outils permettant de faciliter le partage de ressources de médiation numérique et accompagner les professionnels dans la création de nouvelles ressources ouvertes notamment sur les sujets de prévention (protection de l'identité numérique, cybermalveillance, protection des données...).

Objectifs :

- Accompagner la montée en compétence, améliorer les actions de médiation, en proposant des ressources sur les champs peu couverts.
- Valoriser et partager les ressources produites par les médiateurs numériques du territoire.

Cibles :

- Les médiateurs numériques
- Les structures employeuses de médiateurs numériques
- Les structures de l'inclusion numérique.

Acteurs impliqués :

- Les structures de l'inclusion numérique, dont les employeurs de médiateurs numériques,
- Les médiateurs numériques
- La coordination des Conseillers Numériques, La Fabrique des possibles, HubEst

Moyens mis en œuvre :

- Temps de travail de la coordination des Conseillers numériques, de la Fabrique des possibles.
- Participation des acteurs (dont conseillers numériques).
- Formation des médiateurs à la documentation sur « les Bases » (outil en ligne de l'ANCT).

Indicateurs clés de réussite :

- Temps d'échanges organisés, participation des médiateurs
- Nombre de ressources créées et partagées sous la forme de communs
- Diffusion des ressources créées.

ACTION 3 : FORMER LES AIDANTS NUMÉRIQUES ET LES SENSIBILISER AUX OUTILS EN LIGNE, QUELQUE SOIT LEUR CŒUR DE MÉTIER

Description :

Proposer aux aidants numériques :

- des formations, en activant les dispositifs existants : UNIFORMATION pour le secteur privé des acteurs de la solidarité (information à diffuser aux structures et aidants), ainsi que les dispositifs proposés par l'ANCT pour les conseillers numériques et, si possible, pour les agents publics, qui incluent des modules sur l'outil Aidants connect, et sur la méthodologie de l'accompagnement numérique. Pour les agents territoriaux, le CNFPT pourrait être également sollicité, avec le développement d'une offre à soutenir par ailleurs.
- des sensibilisations sans distinction de métier par des présentations synthétiques et opérationnelles de dispositifs et plateformes en ligne pour comprendre l'essentiel des outils ou prestations des opérateurs publics ou des structures de l'inclusion numérique : impôts, espace santé, plateforme CAF, outils locaux comme la Banque de ressources AD2S … etc

Objectifs :

- Faciliter le travail des aidants.
- Améliorer les interventions et la capacité à réorienter des publics (parcours usager)

Cibles :

- Les aidants numériques, de toutes natures ou structures, dont toutes les personnes en posture d'accueil

Acteurs impliqués :

- Les collectivités territoriales, les services de l'Etat, les opérateurs publics..
- Les structures de l'inclusion numérique dont les employeurs de médiateurs numériques,
- Les médiateurs numériques, éventuellement d'autres aidants spécialisés

- AD2S, la coordination des Conseillers Numériques, la Fabrique des possibles, HubEst.

Moyens mis en œuvre :

Formations :

- ANCT (agents publics) : portage, choix des modules proposés, marché, selection des formateurs, gestion du dispositif, CNFPT
- UNIFORMATION (acteurs privés) : incitation, diffusion de l'information aux structures et leurs aidants

Sensibilisations :

- Opérateurs et partenaires pour promouvoir, expliquer, rendre accessible leurs actions, offres de services et prestations.
- Supports vidéo et papier, organisation de webinaires
- en s'appuyant notamment sur les RAIDS – réseaux territoriaux d'accès aux droits.

Indicateurs clés de réussite :

- Nombre de formations proposées et suivies
- Nombre de rendez-vous physiques de sensibilisation et participation
- Nombre de webinaires de sensibilisation et participation
- Participation des opérateurs publiques et des partenaires
- Retours d'évaluations des aidants
- Amélioration de l'aisance des aidants et de l'aide aux usagers

EN LIEN AVEC LE PRINCIPAL TRANSVERSAL DU PLAN D'ACTION (IMPLIQUER LES INTERCOMMUNALITÉS ET LES ACCOMPAGNER), IL S'AGIRA DE VEILLER A L'ÉQUILIBRE TERRITORIAL DE LA RÉPARTITION DE L'OFFRE EN FONCTION DES BESOINS

ACTION 1 : METTRE EN PLACE UN FONDS DÉPARTEMENTAL DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE ET UN APPUI AUX ACTEURS DANS LA RECHERCHE DE FINANCEMENTS

Description :

L'objectif est de financer ou cofinancer certains dispositifs pour les pérenniser et compléter l'offre : en priorité les conseillers numériques et l'appui aux acteurs : annuaire de l'inclusion numérique, Intervention de la Fabrique des Possibles, notamment sur ce plan d'actions, et conseiller numérique coordinateur. D'autres services à déterminer pourraient être aidés selon les orientations définies et les disponibilités financières : formations des aidants, filière de fourniture de matériels… Ceci nécessite d'étudier :

- la faisabilité de la création d'un fonds, et définir les formes et modalités du fonds : porteur (existant ou création d'une structure), forme juridique (Association, GIP …), règles de gestion et d'attribution des crédits - dont les priorités d'affectation

- les possibilités d'alimentation du fonds : Participants à la gouvernance de la feuille de route départementale, et financements externes : Fonds européens, acteurs publics et privés

  Si cela est possible, mettre en place un appui aux acteurs conseillant les structures de l'inclusion numérique dans leurs recherches de financements (porteurs des conseillers numériques notamment)

  Dans le même temps une diversification des modes de financements des services d'inclusion numérique sera recherchée – dans le respect des objectifs et principes de chaque dispositif - . Pour les conseillers numériques p.ex : mutualisations (financement et partage à plusieurs structures) et prestations (Ex : formation DANI proposé par la Fabrique des Possibles aux structures d'Insertion par l'Activité Économique)

Cibles :

- les structures porteuses des conseillers numériques
- les autres services d'inclusion numérique
- les zones blanches ou sous dotées
- secondairement, les filières de matériels reconditionnés, à développer

Acteurs impliqués :

- DDETS, Banque des territoires (appui national à l'État et développement des conseillers numériques en Grand est), ANCT
- Membres du COPIL France Numérique Ensemble, Intercommunalités

Moyens mis en œuvre :

- Étude de faisabilité (proposée par la Banque des territoires ou mobilisation des crédits d'ingénierie ANCT si nécessaire)
- Mobilisation de financements internes à la gouvernance France Numérique Ensemble, et externes : fonds européens, mécénat privé …

Indicateurs clés de réussite :

- Mise en place effective du fonds, et délais de celle-ci
- Financement effectif de services d'inclusion numérique : cofinancements ayant permis de prolonger et pérenniser des postes de conseillers numériques
- Couverture effective des zones blanches ou sous dotées

ACTION 2 : COMPLÉTER L'OFFRE

Description :

Pérenniser et compléter l'offre territoriale afin de toucher la population éloignée du numérique

- Viser l'équité territoriale en identifiant les territoires non couverts, ou en forts besoins
- Pour les médiateurs, les pérenniser – voire les renforcer si possible - : pour le renouvellement des postes de Conseillers numériques et afin de couvrir le territoire, poursuivre la cible d'au moins un conseiller numérique par intercommunalité, et d'un nombre cible au pro rata des besoins (dont le nombre de personnes en illectronisme est un bon indicateur), à moduler par l'étendue des territoires,- tout en conservant le volet des conseillers intervenant sur des territoires plus vastes. Diffuser l'information sur les zones "sous dotées" en s'appuyant sur les membres de la gouvernance FNE pour susciter des candidatures
- Evaluer et aider à améliorer les interventions des conseillers numériques par l'appui du conseiller numérique coordinateur, y compris aux structures porteuses
- Encourager un « Aller vers » raisonné, notamment en favorisant les permanences délocalisées, en créant des lieux d'accueil conviviaux, renforçant ces accueils, et assurant une prise en charge rapide. Pour ce faire, développer des partenariats locaux et renforcer les interactions entre acteurs : associations, communes dont secrétaires de mairie, intercommunalités, département…
- Favoriser le couplement de lieux d'accès au numérique avec un accompagnement humain
- Développer une offre d'équipement informatique des publics en difficulté sociale à l'échelle départementale, sur la base de l'action entreprise sur le Grand Nancy, par la mise en oeuvre d'une filière de collecte / récupération, de reconditionnement et de redistribution d'ordinateurs de seconde main (3R)

Cibles :

- Les zones blanches ou moins dotées en fonction de leur densité de population
- Les usagers
- Les acteurs locaux (acteurs publics, société civile et associations)

Acteurs impliqués :

- les membres de la gouvernance de France Numérique Ensemble, dont les opérateurs de service publics, de façon directe ou indirecte (acteurs financés)
- Les collectivités dont les intercommunalités et les communes (mairies de territoires ruraux), les CCAS, les services de proximité, les associations, les réseaux d'inclusion numériques locaux
- le conseiller numérique coordinateur

Moyens mis en œuvre :

- Mobilisation des opérateurs et partenaires
- Mobilisation des réseaux d'inclusion numérique sur leur connaissance de l'offre : identifier les services manquants sur le territoire…
- Création ou redéploiement de postes de conseillers numériques et médiateurs
- Appui de la Banque des territoires pour la mise en place de la filière de reconditionnement de matériels informatiques

Indicateurs clés de réussite :

- Nombre de zones couvertes
- Nombre d'actions visant l'Aller vers », de lieux d'accueil et/ou de permanences
- Bilans écrits