

Réseau landais d'inclusion numérique

Feuille de route France Numérique Ensemble

2024-2027

www.pin40.fr

PRÉFET DES LANDES
Liberté
Égalité
Fraternité

Département des Landes

alpi

Éditos



Françoise Tahéri
Préfète des Landes

Le Gouvernement se mobilise pour rendre accessibles les démarches en ligne et lutter contre la fracture numérique de tous les usagers.
A cette fin, les Landaises et les Landais peuvent aujourd'hui se tourner vers l'une des 20 France services déployées dans le département, dont 3 bus.
Ces structures, réparties sur l'entièreté du territoire, accompagnent les usagers dans leurs démarches administratives du quotidien, grâce au partenariat noué avec les grands services publics (11 opérateurs nationaux) auxquels s'ajoutent des acteurs locaux.
Elles permettent un meilleur accès au droit, en particulier pour les publics éloignés du numérique.
En l'espace d'un an (2023/2024), les interventions réalisées par les animateurs France services ont progressé de 23 % pour atteindre 57 600 démarches. Le taux de satisfaction des usagers est particulièrement élevé (99%).
La volonté de l'État d'être au plus près des usagers et de les accompagner au mieux se traduit en outre par la mise en place de 30 conseillers numériques dans les Landes, financés à hauteur de 44 000 € par poste pour 3 ans.
Enfin, pour sécuriser les démarches, le dispositif Aidants Connect permet d'habiliter les agents qui assistent les personnes les plus en difficulté avec l'outil numérique dans la réalisation des démarches administratives en ligne.
Afin de continuer à relever le défi majeur de l'inclusion numérique, la Préfecture et le Département des Landes ont chargé l'Alpi d'élaborer, en associant l'ensemble des parties prenantes, la feuille de route France Numérique Ensemble des Landes.



© S. Zambon | Dpt 40

Xavier Fortinon
Président du Conseil départemental des Landes

Depuis plusieurs années, le Département des Landes a renforcé son action et ses moyens afin d'agir contre les phénomènes d'exclusion numérique et de l'ensemble des freins liés qui ont un impact fort dans la vie quotidienne des Landais.
Avec l'Alpi, il œuvre en ce sens aux côtés de l'Etat, des collectivités et de l'ensemble des acteurs ; et à ce titre, je tiens à souligner la démarche collaborative et participative mise en œuvre sous l'égide de l'Alpi pour élaborer la nouvelle feuille de route 2024-2027 et les actions 2025.
Le diagnostic établi met en exergue certains éléments positifs concernant l'action déjà menée, en particulier :

- un indice de fragilité face au numérique moins élevé qu'au niveau national : 12 pour les Landes, 11 en Nouvelle-Aquitaine et 15 au national,
- un réseau d'acteurs dense et dynamique, bien qu'inégalement répartis sur le territoire, avec des fragilités plutôt présentes sur les zones situées en bordure du département,
- une offre importante en matière d'accompagnement au numérique, mais avec un enjeu de meilleure adéquation entre cette offre et les besoins réels du public.

Cependant, de très importantes marges de progrès demeurent, et il s'agit de renforcer les efforts et l'efficacité de l'action.
Certains choix effectués pour 2024-2027 semblent de nature à favoriser l'efficacité de l'action, notamment :

- une approche plus transversale et relevant d'une démarche territoriale (EPCI), chaque convention territoriale globale (CTG) devant désormais intégrer un volet "inclusion numérique",
- un processus d'évaluation qui intègre des indicateurs qualitatifs et sociaux.

Au-delà de sa participation financière (30 000 euros par an pour l'animation du réseau), le Département mobilise ses services pour concrétiser les actions définies dans la nouvelle feuille de route.
Le Département des Landes prend une part active à cette démarche, en priorisant l'approche sociale de la question numérique, en adaptant l'organisation de ses services, notamment les Maisons Landaises de la Solidarité.
Il sera essentiel que l'ensemble des acteurs et partenaires, en particulier l'Etat, maintiennent et même renforcent leurs efforts.
Le "aller vers" l'usager doit devenir une priorité réelle, et l'accès aux droits doit être effectif pour tous.



Magali Valiorgue
Présidente de l'Alpi

Depuis plus de quatre ans, l'Alpi a l'honneur d'animer le réseau départemental d'inclusion et de porter à ce titre certaines de ces actions. La première feuille de route, couvrant la période 2020 - 2023, a permis l'équipement de 1300 foyers landais avec un ordinateur portable reconditionné, la dotation de 800 citoyens d'une adresse électronique éthique et responsable qui les sécurise dans leurs démarches, et surtout l'identification et la mise en réseau d'une centaine d'acteurs landais de l'inclusion numérique. Ceux-ci s'engagent quotidiennement auprès de la population afin que chacun puisse trouver une assistance ou un appui, que ce soit dans son accès aux droits ou pour découvrir les outils numériques. La désignation par la Préfecture des Landes de l'Alpi comme pilote du réseau s'inscrit dans l'histoire du syndicat. En effet, à sa création en 1985, celle qui s'appelait alors l'Association landaise pour l'informatique avait pour mission d'accompagner l'arrivée des premiers ordinateurs dans les Landes. A la veille des 40 ans de l'agence, cette mission reste centrale.

La nouvelle feuille de route présentée ici, co-écrite avec les acteurs landais dans le cadre du plan France Numérique Ensemble, fixe le cap pour la période 2023 – 2027. Ce cap doit être décliné au plus près des citoyennes et des citoyens en impliquant les territoires, leurs élus, leurs agents, leurs bénévoles et toutes les bonnes volontés.

C'est une évidence : nous devons consacrer notre énergie à faire que le numérique ne vienne pas renforcer l'exclusion des personnes les plus fragiles. Les aidants et les médiateurs numériques landais doivent pouvoir trouver dans ces orientations les outils utiles à leur intervention auprès des personnes pour qui le numérique est une contrainte supplémentaire.

Nous devons également considérer les immenses défis sociétaux que représente la digitalisation pour notre société, qu'il s'agisse d'éducation, d'économie, de santé ou encore d'impact environnemental. L'ambition de cette feuille de route est de construire ensemble les conditions d'un usage responsable de ces formidables outils.

Sommaire

Les conclusions de la première feuille de route (2020-2023) 07

Le diagnostic du territoire 08-09

Le réseau landais 10

Dix enjeux pour les actions d'inclusion numérique landaises 11

Le réseau en images 12 - 13

Quinze chantiers pour 2024 - 2027 14 - 37



Comité de pilotage du réseau d'inclusion numérique des Landes à Mont-de-Marsan, mardi 24 septembre 2024.

Renouvellement de la feuille de route landaise pour l'inclusion numérique

Le plan France Numérique Ensemble prévoit dans son premier axe la territorialisation des stratégies d'inclusion numérique à l'échelon départemental. Dans les Landes, cette démarche s'appuie sur le réseau constitué dès 2020, dans la continuité des conclusions du Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services Publics (SDAASP).

La Préfecture des Landes a désigné l'Alpi comme co-pilote de la territorialisation du plan, et a confié à l'agence la mission de réunir les acteurs intéressés par la question de l'inclusion numérique afin d'établir le plan d'action pour la période 2024-2027.



Trois réunions de travail ont été organisées :

- Jeudi 21 mars 2024, à Mont-de-Marsan,
- Vendredi 12 avril 2024, à Dax,
- Jeudi 23 mai 2024, à Mont-de-Marsan.

Une élaboration en trois temps

1. Identification des enjeux du territoire en appui du diagnostic
2. Identification des chantiers
3. Travaux d'écriture de fiches action

Les conclusions de la première feuille de route (2020 - 2023)

S'appuyant sur les conclusions du Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services Publics (SDAASP), le rapport "Stratégie pour un numérique inclusif" publié en 2020 marque la fondation du réseau landais des acteurs de l'inclusion numérique. Cette première feuille de route a guidé les actions sur la période 2020 - 2023 et a vu l'émergence de dispositifs locaux tels que landesmail.fr qui bénéficie à près de 800 personnes, la dotation en matériel reconditionné pour 1300 foyers, la mise en place du site pin40.fr ou encore le déploiement des conseillers numériques et l'animation de cette communauté. Ces travaux ont permis l'engagement de nombreux acteurs, collectivités territoriales, opérateurs de services publics et structures associatives, dans une démarche de coopération au profit des personnes éloignées du numérique.

6 axes d'intervention

1. Animer et coordonner les acteurs de l'inclusion numérique
2. Informer et former les acteurs
3. Sécuriser les usagers et les lieux d'accueil
4. Etre centre de ressources et observatoire du phénomène
5. Outiller et professionnaliser les intervenants
6. Soutenir la montée en compétence des usagers

4 enjeux majeurs identifiés

1. Clarifier les rôles entre aidants et médiateurs
2. Acculturer et former les acteurs
3. Mettre en réseau les acteurs
4. Lever les freins du public : matériel, technique et psychologique

33 fiches actions

Pour mémoire, l'évaluation des actions conduites durant la période 2020 – 2023 peut être consultée ici

Le diagnostic du territoire

A l'échelon national, différents rapports étudient l'appropriation des outils numériques par la population française. On peut notamment citer le dernier Baromètre du Numérique réalisé par le CREDOC, qui pointe que 40 % de la population limite son usage des outils numériques soit pour des raisons d'équipement (22 %) soit pour des raisons liées à leurs compétences (18 %).

Il reste très difficile de bénéficier de ce type d'études à l'échelon départemental et encore moins communal. Toutefois deux initiatives sont à noter pour alimenter les diagnostics de territoire : l'actualisation de l'indice de fragilité numérique par la MedNum et le diagnostic de territoire conduit par le cabinet Compas pour le compte de Pays Quartier Nouvelle-Aquitaine.

Ces deux études ont en commun de proposer une approche statistique de la problématique de l'éloignement numérique. Si elles divergent sur certaines de leurs conclusions, certains points sont similaires et peuvent être relevés ici.

L'enjeu d'accompagnement porte moins sur l'accès à l'équipement que sur l'accompagnement aux usages numériques. L'équipement, notamment en smartphones, est de plus en plus répandu, et c'est bien son utilisation qui peut parfois poser problème. Il convient toutefois de relever que l'équipement en ordinateurs reste un levier utile dans un contexte d'accès aux droits, la réalisation de démarches administratives n'étant pas forcément aisée sur smartphones et tablettes.

La problématique numérique est un facteur aggravant de problématiques préexistantes. C'est notamment ce que pointe le baromètre du numérique, ou encore l'ANCT dans son étude "Définir et mesurer l'éloignement numérique" : « La catégorie socio-économique constitue une variable des inégalités numériques qui tend à montrer que les personnes issues de milieux modestes sont davantage caractérisées par un éloignement du numérique. »

** MedNum : société coopérative d'intérêt collectif qui agit pour l'inclusion et la médiation numérique, en France*

VERBATIM

Comment mesurer la fragilité numérique ?

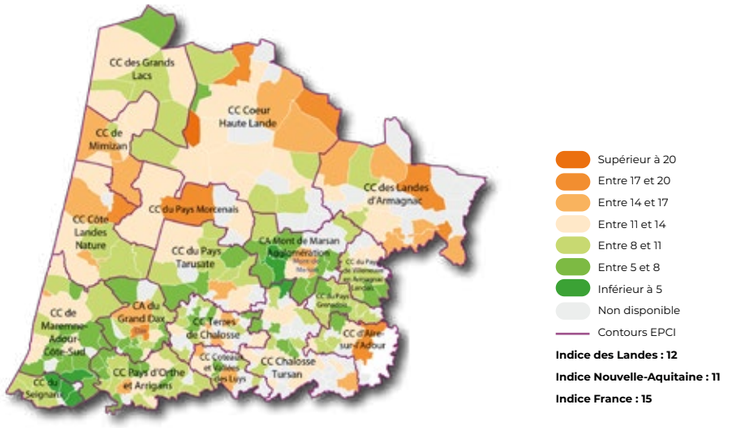
« Pour approcher la réalité de la fracture numérique et apporter des éléments d'objectivation pour les territoires de façon à les accompagner dans l'élaboration de leurs politiques publiques en matière d'inclusion numérique, le Compas a élaboré un indice chiffré.

Cet indice se fonde sur l'identification de profils repérés nationalement et localement comme pouvant rencontrer des fragilités vis-à-vis du numérique. Ces fragilités peuvent relever du simple usage du numérique (se servir de l'ordinateur, comprendre l'environnement bureautique, etc.) ou bien de l'usage administratif du numérique.

Il s'agit donc de repérer des publics pouvant présenter des fragilités vis-à-vis du numérique compte tenu de leur profil. C'est là une première étape devant permettre aux acteurs de s'interroger sur les publics qu'ils rencontrent ou non localement et de questionner l'offre existante au regard des besoins potentiels. »

Étude Compas pour PQNA

Cartographie de l'indice de rupture face au numérique



Ces constats permettent d'identifier les zones du département des Landes où le risque d'un éloignement est plus important :

1. Les communes du "triangle" nord et de la bordure sud-est du département (communautés de communes Cœur Haute Lande, Landes d'Armagnac, Aire-sur-l'Adour) ainsi que deux intercommunalités du littoral (Mimizan et Côte Landes Nature). Dans ces territoires se trouvent les communes les plus marquées par la fragilité numérique potentielle. Les indices de fragilité peuvent y atteindre leur maximum.

2. Les communes du cœur du département : les communautés d'agglomération du Grand Dax et de Mont-de-Marsan, les communautés de communes du Pays Morcenais et de Terres de Chalosse. Ces intercommunalités sont marquées par une plus grande diversité de profils de communes que celles du groupe précédent.

L'étude Compas pour Pays Quartier Nouvelle-Aquitaine propose également un travail sur l'offre de service disponible dans le département. Celle-ci relève que « le département bénéficie d'une action locale dynamique sur la médiation numérique grâce à un réseau riche d'acteurs présents sur l'ensemble des intercommunalités, mais qui reste inégalement répartie et pas toujours de façon cohérente avec les besoins identifiés. »

En complément de cette lecture qui s'appuie sur la base de données cartographique de la médiation numérique, le réseau landais d'inclusion numérique propose d'étudier l'offre de service à travers l'annuaire cartographique complété par les acteurs landais de la médiation numérique.

Le réseau landais

Des lieux ressources

La première feuille de route a permis d'identifier et de cartographier les lieux ressources du territoire :

261	27	19
lieux d'accueil numérique	conseillers numériques	lieux labellisés France services

67 structures réparties en 5 collèges

26	5	25	7	4
associations	centres sociaux	collectivités territoriales	opérateurs de services publics	structures privées (entreprises et coopératives)

La gouvernance du réseau est portée par un comité de pilotage, sous la présidence tripartite de la Préfecture, du Département et de l'Alpi. Ce comité regroupe l'ensemble des acteurs impliqués et se réunit une à deux fois par an.
Un comité technique, regroupant 29 membres, a été constitué en 2023 et permet les échanges opérationnels sur les actions du réseau.

Le site pin40.fr

Les enjeux du territoire

Les premières conclusions des travaux de France Numérique Ensemble sur la nouvelle feuille de route valident la nécessité d'une approche transversale du sujet de l'éloignement numérique.
En effet, l'impact de la digitalisation sur les personnes éloignées du numérique se constate dans de nombreux domaines : éducation, parentalité, santé, développement économique, accès aux droits, culture, citoyenneté.
Par ailleurs, les travaux universitaires sur le thème de l'inclusion numérique nous amènent à considérer les deux éléments suivants :
- l'éloignement numérique est majoritairement corrélé aux difficultés sociales des personnes ;
- le sentiment de non-maîtrise numérique est le premier frein à l'usage numérique.

Ces enseignements nous invitent à développer une politique d'inclusion numérique qui doit mettre en place les conditions d'un renforcement du sentiment de compétence dans une perspective d'autonomisation.

Dix enjeux pour les actions d'inclusion numérique landaises

Les membres du réseau ont établi, à l'occasion du premier temps de travail, dix enjeux pour les actions d'inclusion numérique landaises :

1. Adaptées. Produire des méthodes et des outils qui répondent aux situations, aux contraintes et aux capacités des publics concernés, et, en cela, se permettre d'innover, d'expérimenter, de s'inspirer.

2. Visibles et lisibles. Rendre accessibles et intelligibles les offres de services tant en termes de support de diffusion qu'en termes de vocabulaire utilisé.

3. Financées. Assurer la pérennité des actions dans le temps par la recherche de fonds structurés et disponibles.

4. Territorialisées. Développer les solutions techniques, logistiques et partenariales permettant la diffusion des offres de services à l'ensemble du territoire landais.

5. Fédératrices. Associer le plus largement possible les acteurs dans leur diversité aux actions portées par le réseau.

6. Émancipatrices. Libérer les usagers des freins et des contraintes posées par le numérique, prioritairement dans leur accès aux droits.

7. Appropriées. Accompagner et former les acteurs de l'inclusion numérique pour renforcer leur aisance et leur habileté numériques au service des usagers.

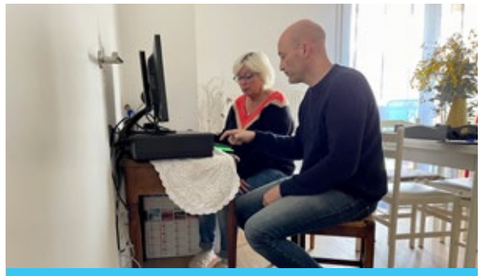
8. Évaluables. Qualifier et quantifier les effets des actions engagées tant pour les usagers que pour les acteurs.

9. Accessibles. Concevoir des outils, notamment ceux de la dématérialisation, et des actions qui soient pensés pour les usagers.

10. Participatives. Associer la population aux réflexions, aux actions et aux orientations de la stratégie landaise d'inclusion numérique.

L'axiome "émancipatrice" peut être à double sens, puisqu'il renvoie également à l'émancipation des utilisateurs par le développement de l'esprit critique, l'appropriation d'une culture numérique voire d'une littératie numérique.

Le réseau en images



Intervention à domicile du conseiller numérique de XL Habitat



A l'Alpi, formation de salariés en insertion sur le thème du reconditionnement



Groupe de travail "prescripteurs" dans le cadre du dispositif Mon Ordi PIN40



Atelier collectif "Prise en main du smartphone"



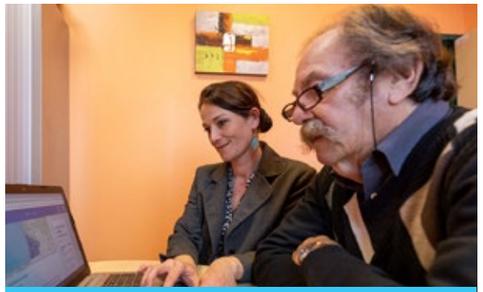
Remise des diplômes et des ordinateurs aux salariés des Jardins de Nonères par le Département



Groupe de travail "médiation numérique" autour du dispositif Mon Ordi PIN40



Atelier "Boostez votre activité" pour les professionnels de la communauté de communes des Grands Lacs



Accompagnement au sein d'une Maison landaise de la solidarité par le Département



Atelier robotique à l'Établi, à Soustons



Validation de la feuille de route en comité de pilotage le 24 septembre 2024



Atelier d'écriture des fiches action de la feuille de route



Atelier de reconditionnement du Comptoir de l'électroménager solidaire de Saint-Paul-les-Dax



Les participants à la rédaction de la feuille de route ont envisagé celle-ci comme une boîte à outils à destination des acteurs de l'inclusion numérique : les accueillants, les aidants, les prescripteurs et les médiateurs.
Pour autant, l'accès aux droits des personnes les plus vulnérables, les plus éloignées du numérique, celles et ceux que l'on doit aller chercher au dernier kilomètre, doit rester la priorité de ce plan d'actions. C'est dans les lieux d'accueil et de médiation numérique que ces usagers sont quotidiennement reçus et épaulés. C'est pourquoi la feuille de route intègre une quinzième action transversale qui consiste à établir, à l'échelle d'un territoire intercommunal, avec les acteurs locaux, une stratégie d'accueil et d'accompagnement au plus près des personnes fragilisées par le numérique.

Quinze chantiers pour 2024-2027

Quinze fiches actions viennent décliner de manière opérationnelle le cadrage initial de la nouvelle feuille de route pour 2024-2027. Ces quinze actions sont classées en quatre groupes, avec une déclinaison territoriale.

Coordonner

Animer, promouvoir, fédérer les acteurs landais de l'inclusion numérique

Piloter

Proposer des cadres et des méthodes structurantes pour les actions d'inclusion numérique

Développer

Développer la culture numérique, promouvoir et participer à l'essaimage des réalisations du territoire

Outiller

Construire, alimenter et déployer des outils à destination des acteurs de l'inclusion numérique

Territorialiser

Décliner localement, en appui de la collectivité territoriale, les actions issues du plan départemental et qui correspondent aux orientations locales

Retrouvez le détail des quinze fiches actions dans les pages suivantes.

Fiche action 1

Coordonner

Animer le réseau des acteurs landais de l'inclusion numérique

Maintenir le centre de ressources des acteurs de l'inclusion numérique (pin40.fr et le Fil), organiser les rencontres des acteurs de l'inclusion numérique, suivre et diffuser les travaux régionaux et nationaux autour de l'inclusion numérique.

Description

Dans le cadre de la feuille de route départementale pour l'inclusion numérique, et en concertation avec la Préfecture et le Conseil départemental des Landes (gouvernance définie dans le dispositif France Numérique Ensemble), l'Alpi assure l'animation du réseau départemental d'inclusion numérique. Elle propose un cadre structuré de rencontres et de coopération entre les acteurs, notamment par l'organisation de comités de pilotage et comités techniques, ainsi que par l'animation de groupes de travail thématiques et/ou territoriaux.

Objectifs

- Organiser les comités de pilotage
- Organiser les comités techniques
- Organiser ou participer aux groupes de travail thématiques ou territoriaux

Ressources

- Agents de l'Alpi
- Outils numériques (le Fil, site internet Pin40)
- Mobilisation des acteurs

PILOTE(S)

- Agence landaise pour l'informatique

PARTENAIRE(S)

- Préfecture des Landes
- Département des Landes
- L'ensemble des partenaires du réseau

Fiche action 2

Coordonner

Assurer la promotion des activités du réseau et de ses membres

Suivre et diffuser les actions portées par les acteurs landais de l'inclusion numérique dans et hors du département.

Description

Documenter et valoriser les actions d'inclusion numérique menées dans les Landes, qu'elles soient initiées par le réseau ou indépendamment par ses membres. Pour ce faire, maintenir et animer les outils de communication existants, tout en veillant à diffuser largement ces informations sur divers supports afin d'atteindre un public le plus large possible.

Objectifs

- Maintenir les canaux de communication entre les acteurs (réseau social privé, newsletter, site internet)
- Documenter les actions d'inclusion numérique locales
- Publier des informations sur différents supports et à destination des publics cibles : professionnels de la médiation, professionnels de l'accompagnement, élus, grand public, etc.

Ressources

- Portail de l'inclusion numérique des Landes (pin40.fr)
- Réseau social fermé lefil.pin40.fr
- Presse locale et régionale

Freins

Obtenir la connaissance des initiatives locales

PILOTE(S)

- Agence landaise pour l'informatique

PARTENAIRE(S)

- L'ensemble des partenaires du réseau

Fiche action 3

Coordonner

Développer des actions communes entre les acteurs du réseau

Proposer, soutenir, voire organiser la mise en œuvre d'actions collectives autour des thèmes numériques et mobilisant plusieurs acteurs du réseau : Cleaning day, Semaine du numérique, Numérique en commun[s], etc.

Description

Les actions d'inclusion numérique peinent parfois à être suffisamment visibles pour les usagers et les professionnels, malgré les efforts considérables déployés par les acteurs pour les promouvoir. La mise en place d'actions communes permet de maximiser l'impact de ces initiatives en mutualisant les efforts et les ressources. De plus, ces collaborations favorisent une meilleure connaissance mutuelle entre les acteurs, facilitant ainsi l'orientation et l'accompagnement des usagers vers les dispositifs adaptés.

Objectifs

- Diffuser les actions collectives initiées par les acteurs du réseau
- Organiser des événements de portée départementale (NEC local notamment)
- Fédérer les acteurs autour d'initiatives nationales (Cleaning day ou Semaine du numérique)

Ressources

- Agents de l'Alpi

PILOTE(S)

- Agence landaise pour l'informatique

PARTENAIRE(S)

- Collectivités territoriales
- Services publics
- Etat
- Associations / clubs 3e âge
- Tiers-lieux
- Bénévoles / aidants
- Entreprises et auto-entreprises

Fiche action 4

Coordonner

Entretenir un lien privilégié avec les structures landaises

Maintenir un canal de communication privilégié avec les opérateurs de service public, intégrer de nouveaux acteurs au réseau landais, intégrer des réseaux existants (France Services, Comité Départemental d'Inclusion Financière).

Description

L'actualité des nombreux acteurs du réseau landais d'inclusion numérique, ainsi que des opérateurs de services publics, est riche et variée, qu'il s'agisse de nouvelles démarches, de formations ou de téléservices. Face à cette diversité, maintenir une information à jour constitue un véritable défi pour les médiateurs numériques. L'établissement de canaux de communication privilégiés entre les opérateurs de services publics et les médiateurs facilite la diffusion d'informations pertinentes. Ces échanges peuvent prendre plusieurs formes : réseau social professionnel ("le Fil"), webinaires, interventions lors de rencontres professionnelles, etc.

Objectifs

- Relayer la communication des partenaires institutionnels à destination des membres du réseau
- Participer aux travaux des réseaux partenariaux traitant d'inclusion numérique (France Services, Comité Départemental d'Inclusion Financière, CTG)
- Conventionner avec les porteurs de ces réseaux

Ressources

- Agents de l'Alpi

Freins

Obtenir la connaissance des initiatives locales

PILOTE(S)

- Agence landaise pour l'informatique

PARTENAIRE(S)

- Les opérateurs de services publics
- Structures du service public de l'emploi
- Département des Landes
- Préfecture des Landes
- Banque de France

Fiche action 5

Piloter

Construire et mener une évaluation adaptée au territoire des effets de la stratégie d'inclusion numérique

Identifier des indicateurs d'évaluation des actions d'inclusion numérique engagées par les acteurs du réseau en associant des dimensions quantitatives et qualitatives.

Description

Une évaluation basée uniquement sur le nombre de personnes bénéficiaires ou d'actions menées ne permet pas de mesurer pleinement l'impact des politiques d'inclusion numérique. Compte tenu des orientations départementales fixées dans la feuille de route France Numérique Ensemble, il est essentiel de développer des indicateurs d'évaluation à la fois quantitatifs et qualitatifs.

Pour construire des outils concrets d'évaluation et de communication des résultats, il est recommandé de solliciter un appui méthodologique issu de travaux universitaires sur l'inclusion numérique. Ces indicateurs devront permettre une analyse dans la durée, en évitant de se concentrer exclusivement sur les compétences techniques, qui évoluent constamment. Il est préférable d'évaluer le sentiment de compétence numérique des bénéficiaires.

Il est également important d'inclure l'évaluation des projets, notamment les expérimentations, en mesurant leur impact à la fois sur les bénéficiaires et sur le territoire. Enfin, cette démarche devra s'appuyer sur les outils nationaux et la donnée ouverte (Indice de fragilité numérique) pour enrichir l'évaluation locale.

Objectifs

- Formaliser des indicateurs quantifiables et évaluables pour l'ensemble des actions de la feuille de route
- Outiller les acteurs pour assurer le reporting
- Construire des tableaux de bord lisibles
- Former et outiller les acteurs du réseau à la méthode d'évaluation

Ressources

- Chaire OPTIMA de l'Université de Pau et des Pays de l'Adour
- ANCT

Freins

- Construction des indicateurs en parallèle de l'élaboration des fiches actions de la feuille de route
- Financement de l'accompagnement par l'Université de Pau et des Pays de l'Adour

PILOTE(S)

- Département des Landes
- Agence landaise pour l'informatique

PARTENAIRE(S)

- Université de Pau et des Pays de l'Adour
- Syndicat mixte la Fibre64 (dans le cadre d'une démarche commune)
- Médiateurs numériques et professionnels de la médiation numérique
- Collectivités territoriales
- Associations
- Partenaires institutionnels

Fiche action 6

Piloter

METTRE EN PLACE UN FONDS DÉPARTEMENTAL DE FINANCEMENT DES ACTIONS D'INCLUSION NUMÉRIQUE

Mobiliser les partenaires institutionnels du réseau, les structures sollicitant les services de médiation numérique, pour constituer un fonds départemental pouvant financer tant des parcours usagers que des actions expérimentales.

Description

Mettre en place une ressource financière dédiée pour soutenir les acteurs landais de l'inclusion numérique dans deux domaines prioritaires :
- le financement des projets et innovations portés par les structures de médiation numérique,
- le soutien aux actions visant à favoriser l'accès aux droits et à la citoyenneté des usagers.

Mobiliser les fonds nationaux du programme France Numérique Ensemble à hauteur de 20 000 € pour 2025, et encourager les partenaires à contribuer au renforcement de ce fonds.

Créer une gouvernance dédiée au fonds avec pour missions principales :
- l'élaboration des règles de gestion des ressources financières,
- la définition des critères d'attribution des financements,
- la mise en place des critères d'évaluation des actions soutenues.

Objectifs

- Constituer la gouvernance du fonds
- Rédiger les critères d'attribution
- Formaliser les critères d'évaluation des actions
- Mobiliser les partenaires en capacité d'abonder le fonds

Freins

Structuration juridique du fonds

Ressources

Abondement initial de 20 000 € issus des fonds Etat "France Numérique Ensemble"

PILOTE(S)

- Préfecture des Landes
- Département des Landes
- Agence landaise pour l'informatique

PARTENAIRE(S)

- Collectivités territoriales
- Banque des territoires
- Opérateurs de services publics
- Partenaires privés
- Usagers
- Etat
- Fonds européens
- Structures de la médiation numérique

Fiche action 7

Piloter

Evaluer et promouvoir les plateformes départementales de téléservices

Favoriser l'accès aux droits des Landaises et des Landais en assurant un travail de fond sur les plateformes locales de téléservices. Tendre à en faire des portails exhaustifs et conçus pour une expérience utilisateur accessible aux plus éloignés du numérique.

Description

L'accès des citoyens aux démarches dématérialisées est souvent complexifié par la diversité des supports (applications, sites web, plateformes), dont certains ne respectent pas les standards d'accessibilité ou ne prennent pas suffisamment en compte l'expérience utilisateur. Pour remédier à cela, le Département des Landes et l'Alpi ont créé deux plateformes, messervices.landes.fr et landespublic.fr, regroupant un maximum de téléservices départementaux, intercommunaux et communaux.

Promouvoir ces portails auprès des professionnels et des usagers est essentiel pour simplifier l'accès de tous aux démarches en ligne. En parallèle, améliorer ces plateformes nécessite une évaluation continue de leur accessibilité, notamment en mobilisant le Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA), et en constituant, si besoin, des panels d'usagers pour recueillir des retours concrets.

Objectifs

- Recenser les plateformes départementales de téléservices
- Appliquer une analyse de la conformité des plateformes au RGAA
- Constituer des panels d'utilisateurs et synthétiser les difficultés d'usages rencontrées

Ressources

- Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA)

PILOTE(S)

- L'Agence landaise pour l'informatique

PARTENAIRE(S)

- Porteurs de plateformes départementales de téléservices
- Usagers des plateformes

Fiche action 8

Développer

Sensibiliser les dirigeants aux enjeux du numérique

Participer à l'appropriation des enjeux d'inclusion numérique en intervenant auprès des dirigeants publics et privés. A cette occasion, assurer la présentation des offres de médiation locales, des initiatives inspirantes et des acteurs de référence.

Description

L'éloignement numérique se manifeste à travers différentes dimensions, pouvant résulter de lacunes en compétences techniques, de freins psychologiques, ou de difficultés d'accès au matériel et à la connexion. Il est également reconnu comme un facteur aggravant pour les personnes déjà en situation sociale précaire. Cette diversité de contextes rend la compréhension du phénomène particulièrement complexe.

L'appropriation des enjeux d'inclusion numérique à l'échelle communale et intercommunale apparaît dès lors comme un préalable déterminant à l'émergence d'une dynamique locale. Ainsi, il convient de proposer des actions de sensibilisation à travers des interventions lors des conseils communautaires, des assemblées, ou au sein des comités de direction. Ces actions viseront à informer élus, professionnels et bénévoles, afin de construire une compréhension partagée des enjeux numériques.

Objectifs

- Animer des actions de sensibilisation
- Rédiger des supports de sensibilisation

Freins

Disponibilité des acteurs

PILOTE(S)

- L'Agence landaise pour l'informatique

PARTENAIRE(S)

- EPCI
- Association d'élus

Fiche action 9

Développer

Former les aidants et les médiateurs numériques

Proposer des séquences de formation accessibles à tous les professionnels et bénévoles intervenant en tant qu'aidants numériques. Organiser des interventions d'experts et de chercheurs sur le territoire pour promouvoir une culture numérique enrichie.

Description

Mettre en place des dispositifs d'apprentissage adaptés à deux types de publics :
- les professionnels et bénévoles en contact avec les usagers,
- les professionnels et bénévoles impliqués dans la médiation numérique.

Pour ce faire, établir un plan d'actions incluant les étapes suivantes :
- réaliser un état des lieux des besoins, des outils disponibles et des modalités d'intervention,
- dresser un inventaire des formations existantes et des ressources d'information,
- organiser des formations communes, incluant des sessions de formation continue et de mise à jour des connaissances,
- coordonner les actions de tous les acteurs impliqués,
- améliorer la communication sur les dispositifs existants.

Objectifs

- Animer des actions de formation
- Formaliser et diffuser l'offre de formation locale

Freins

- Disponibilité des acteurs
- Adaptation des contenus aux enjeux des acteurs

Ressources

- Fonds FNE "Formation Aidants Connect / Aidants Numériques"
- Formation par pairs
- Plateformes ressources

PILOTE(S)

- Agence landaise pour l'informatique

PARTENAIRE(S)

- Acteurs de la formation (OF, associations, Aidant Connect, services publics)
- Etat, collectivités territoriales
- Public cible des formations

Fiche action 10

Développer

Elaborer une méthode et un cadre pour l'essaimage des actions d'inclusion numérique

Documenter les expériences de médiation numérique mises en œuvre localement. Mobiliser cette documentation pour proposer un essaimage dans des territoires permettant de les accueillir. A cette occasion mobiliser le fonds de financement.

Description

Élaborer une méthode et un cadre pour l'essaimage des actions d'inclusion numérique afin de favoriser la reproduction et l'adaptation des initiatives réussies à d'autres territoires. Cette démarche vise à garantir que les bonnes pratiques puissent être partagées et adaptées efficacement.

Pour ce faire, il est essentiel de documenter les expériences de médiation numérique mises en œuvre localement. Cette documentation servira de base pour proposer un essaimage dans d'autres territoires prêts à les accueillir, tout en mobilisant le fonds de financement pour soutenir ces initiatives.

La méthode consistera à identifier des actions d'inclusion numérique présentant des critères de transférabilité. Elle s'appuiera sur la collecte d'actions auprès des membres du réseau, en validant soigneusement ces critères. Une commission sera constituée pour sélectionner les actions à documenter en vue de l'essaimage, tout en engageant activement les porteurs de l'action initiale dans le processus de transfert.

Cette approche collective et collaborative facilitera l'émergence d'une dynamique d'inclusion numérique à l'échelle territoriale, tout en renforçant les liens entre les différents acteurs.

Objectifs

- Définir un cadre de documentation des actions de médiation numérique
- Constituer un groupe partenarial pour l'évaluation des actions
- Formaliser une méthode d'essaimage

Freins

Technicité et caractère innovant de la thématique

Ressources

- Bases du numérique d'intéret général
- Le fonds départemental d'inclusion numérique (voir fiche n°6)

PILOTE(S)

- A définir

PARTENAIRE(S)

- L'ensemble des acteurs du réseau
- La Banque des territoires
- Mission société numérique de l'ANCT

Fiche action 11

Outiller

Mobiliser le dispositif de dotation en matériel reconditionné pour créer des parcours usagers

Organiser la relation entre prescripteurs et lieux de médiation numérique dans le cadre du dispositif Mon OrdiPin40 qui vise la dotation gracieuse des bénéficiaires.

Description

Cette action consiste à élaborer des "parcours usagers" concrets, débutant par l'identification des personnes en situation d'éloignement numérique par des prescripteurs tels que les opérateurs de services publics, les travailleurs sociaux ou le service public de l'emploi. Elle inclut ensuite un diagnostic des compétences numériques de ces usagers, suivi de la mise en place d'une formation adaptée dans un lieu de médiation numérique, avant de procéder à la dotation en matériel reconditionné. Ces parcours ont pour but de lever les freins liés à l'équipement et aux compétences numériques des usagers, favorisant ainsi leur inclusion.

Objectifs

- Rédiger les cadres de mise en œuvre du dispositif
- Construire les outils de suivi du dispositif (quantitatif)
- Construire les outils d'analyse de l'impact du dispositif pour les usagers (qualitatif)

Ressources

- Fonds FSE+
- Fonds FNE

Freins

- Territorialisation des offres
- Adhésion des partenaires au dispositif

PILOTE(S)

- Agence landaise pour l'informatique

PARTENAIRE(S)

- Recycleries
- Structures prescriptrices
- Structures de médiation numérique

Fiche action 12

Outiller

Mettre en œuvre des solutions digitales éthiques à destination des plus éloignés du numérique

Proposer des logiciels répondant aux problématiques des personnes éloignées du numérique et assurant une facilité d'usage, par exemple la messagerie électronique landesmail.fr.

Description

Les personnes les plus éloignées du numérique sont contraintes d'utiliser des outils numériques comme la messagerie électronique pour accéder à leurs droits. Cependant, les solutions proposées ne tiennent que rarement compte de leurs besoins spécifiques. Il est essentiel de développer des solutions adaptées, fondées sur une approche éthique et respectant le traitement responsable des données personnelles. Cette action consiste à assurer une veille active sur les outils disponibles, à promouvoir et à mettre en œuvre ces solutions dans les lieux de médiation numérique des Landes chaque fois que cela est possible.

Objectifs

- Identifier les problématiques d'outillage numérique des personnes éloignées du numérique
- Identifier les solutions numériques adaptées existantes
- Maintenir et déployer les solutions locales (LandesMail)

Ressources

- Dispositifs nationaux d'inclusion numérique
- Service de messagerie LandesMail.fr

Freins

- Adhésion des partenaires aux dispositifs
- Coût d'accès aux outils

PILOTE(S)

- Agence landaise pour l'informatique

PARTENAIRE(S)

- OCTOPUCE
- ANCT

Fiche action 13

Outiller

Maintenir à jour et diffuser la cartographie de l'offre de services et des acteurs

Mettre à disposition un outil cartographique à destination des prescripteurs et des acteurs de la médiation numérique, adapté aux besoins des bénéficiaires. Permettre l'alimentation de cet annuaire par les structures elles-mêmes, et verser ces données dans les entrepôts nationaux.

Consultez l'annuaire cartographique du réseau d'inclusion numérique landais

Description

Le département des Landes dispose d'une grande diversité d'acteurs engagés dans l'accompagnement des usagers, proposant une large gamme de services souvent adaptés à des besoins spécifiques. Toutefois, en raison de la taille du département et des disparités de densité de population, l'accès à ces offres de services varie d'un lieu à l'autre.

Il est donc crucial que les prescripteurs aient une connaissance approfondie de l'implantation géographique et de l'offre de services des différents lieux d'accueil. Ainsi, la constitution, la mise à jour et l'accessibilité d'une cartographie complète des services numériques disponibles dans les Landes, recensant les points d'assistance et les lieux de médiation numérique, s'avèrent essentielles.

Cette cartographie devra également indiquer les lieux de permanence des services offrant de l'itinérance.

Enfin, pour garantir l'accès pour tous à l'information, il est important de proposer une version imprimée de cet annuaire, afin qu'il soit disponible aussi pour les personnes n'ayant pas accès à des outils numériques.

Objectifs

- Recenser les lieux d'assistance et de médiation numérique
- Faire qualifier par les acteurs les lieux recensés
- Diffuser l'annuaire cartographique de manière numérique et physique
- Alimenter les entrepôts nationaux de données ouvertes

Freins

- Implication des acteurs dans la complétion des informations
- Mise en place d'une modération avant diffusion
- Frais relatifs à l'édition physique de l'annuaire

Ressources

- Le site pin40.fr
- Gogocarto
- Application "no code"
- Agents de l'Alpi

PILOTE(S)

- Agence landaise pour l'informatique

PARTENAIRE(S)

- Lieux d'accueil numérique du département

Fiche action 14

Outiller

Développer les propositions d'accès à Internet pour les personnes éloignées du numérique

Œuvrer à faciliter la connexion à Internet des personnes par le déploiement d'un réseau de points d'accès wifi et l'étude de solutions d'achat groupé pour les locataires du parc social.

Description

L'accès à Internet demeure un obstacle majeur à l'utilisation des outils numériques pour de nombreux usagers. Bien que les "zones blanches" soient en diminution, certaines personnes continuent de faire face à un accès instable à Internet.

Pour remédier à cette situation, des solutions peuvent être mises en œuvre, telles que le déploiement de points d'accès publics dans toutes les communes du département, en mettant l'accent sur celles qui sont les plus éloignées des réseaux mobiles.

D'autre part, il semble pertinent de mener une réflexion sur la mise en place d'offres collectives d'accès à Internet dans le cadre de l'habitat social, en assurant une veille sur des expériences de ce type sur le territoire national, et en organisant des échanges avec les opérateurs téléphoniques.

Cette action vise à installer et à maintenir des points d'accès publics sur l'ensemble du territoire départemental, tout en collaborant avec les bailleurs du parc de logement social pour étudier la possibilité d'offres collectives d'accès à Internet.

Objectifs

Développer l'offre d'accès public à Internet

Freins

- Adhésion des opérateurs télécom
- Modèles économiques à construire

Ressources

- Fonds "Inclusion numérique" du Sydec et Altitude Infra
- Expérimentation de la Banque des territoires sur le territoire de Nantes Métropole

PILOTE(S)

- Agence landaise pour l'informatique

PARTENAIRE(S)

- Communes landaises
- Sydec
- Altitude Infra

Fiche action 15

Territorialiser

Accompagner la territorialisation de la feuille de route à l'échelle intercommunale

Proposer un appui méthodologique et des ressources à l'échelon intercommunal pour construire un plan d'action local autour de l'inclusion numérique. Favoriser par cette démarche l'appropriation des actions et dispositifs locaux et nationaux au service des enjeux du territoire.

Description

L'objectif prioritaire de cette feuille de route est d'accompagner les Landais entravés dans leur accès au droit par la numérisation. Il est essentiel de toucher ces usagers pour lesquels l'éloignement numérique renforce des problématiques sociales préexistantes. Pour cela, il convient de s'appuyer sur les acteurs qui interviennent déjà auprès d'eux et qui les connaissent le mieux. Ces acteurs, tels que les travailleurs sociaux, les associations et les services publics de proximité, sont en première ligne pour établir un lien de confiance et faciliter leur inclusion numérique.

Pour accompagner au mieux ces acteurs, l'échelon intercommunal représente le niveau d'intervention le plus pertinent.

Dans ce cadre, l'Alpi se propose d'accompagner les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) par diverses actions : sensibilisation des dirigeants locaux, réalisation d'un diagnostic des ressources basé sur l'annuaire cartographique, ou encore définition de parcours usagers en mobilisant les dispositifs numériques disponibles.

Cet appui devra être bâti en mobilisant les différents dispositifs nationaux ainsi que les actions de la feuille de route landaise au profit des territoires ; mais aussi en s'appuyant sur les réseaux partenariaux existants, notamment ceux des France Services et des Conventions territoriales globales (CTG).
Cette territorialisation pourra aller jusqu'à l'accompagnement à la formalisation de plans d'actions locaux formulés par l'écosystème des acteurs déjà en place.

Objectifs

- Identifier et cartographier les ressources territoriales
- Participer à la rédaction de la feuille de route locale
- Accompagner la formulation des enjeux territoriaux autour de l'inclusion numérique
- Participer à l'acculturation des acteurs locaux par la mise en place d'actions de sensibilisation et de formation
- Favoriser l'émergence d'un portage politique par les élus

Ressources

- Instances partenariales existantes (exemple : CTG, commissions, etc.)
- Agents de l'Alpi
- Méthodologie de rédaction d'une feuille de route

Freins

Existence d'une volonté locale traduite par un portage politique

PILOTE(S)

- Les intercommunalités landaises

PARTENAIRE(S)

- La population
- Les élus
- Les secrétaires de mairie
- Les associations
- Les CCAS et CIAS
- Les Maisons landaises de la solidarité
- Les acteurs numériques
- Les acteurs institutionnels
- Les médiathèques
- Les structures jeunesse

Agence landaise pour l'informatique

Maison des Communes
175, place de la Caserne Bosquet
BP 30069
40002 Mont-de-Marsan cedex
Téléphone : 05 58 85 81 00