LE DÉPARTEMENT

PRÉFET DU VAR
Liberté
Égalité
Fraternité

ALLOCATIONS FAMILIALES
Caf du Var

FEUILLE DE ROUTE
VAR NUMÉRIQUE ENSEMBLE
2025-2027



I - Inclusion numérique : de quoi parle-t-on?

1 - Définition et réalité de l'inclusion numérique

2 - L'impact du numérique sur la société

3 - Dématérialisation et affaiblissement des services de proximité

4 - Un modèle économique pérenne à bâtir en collaboration

II - France Numérique Ensemble : une politique d'inclusion numérique à décliner dans les territoires

1 - Pourquoi territorialiser l'inclusion numérique?

2 - L'élaboration d'une feuille de route territoriale est un travail collaboratif

3 - La transversalité du numérique nécessite un cadrage de l'inclusion numérique

III - L'inclusion numérique dans le Var en 2025

1- La mise en place de la feuille de route

2 - S'appuyer sur les gouvernances existantes

A- La CAF du Var : un acteur central de l'inclusion numérique varoise

B - La coopération ADN 83 : le portage des politiques numériques du Var

3 - Politique d'inclusion numérique pour le Var: analyse du contexte

A - Les attentes des élus et la réponse VNE

B - Les besoins 💡 (fiche action N°2) 💡

a - Une approche comparative

b - Une étude quantitative

c - Une étude qualitative

C - L'offre d'inclusion numérique 💡 (fiche action N°2) 💡

a - Les conseillers numériques : 💡 (fiche action N°7) 💡

b - Les lieux d'inclusion numérique:

D - Le dispositif France Services dans le Var 💡 (fiche action N°13) 💡

E - Le Var et la filière de réemploi 💡 (fiche action N°12) 💡

F - Cohérence attentes/offres et évaluation des actions d'inclusion numérique

G - Référencement et interconnaissance : Soliguide 💡 (fiche action N°1) 💡

H - Et si la feuille de route n'était pas mise en œuvre…

I - Analyse SWOT relative à l'élaboration de VNE

IV - Var Numérique Ensemble 2025-2027: les priorités

1 - Les éléments structurants de Var Numérique Ensemble

A - Les digitaliseurs : au coeur de la fracture numérique 💡 (fiche action N°8a) 💡

B - L'articulation des champs d'action 💡 (fiches action N°1, 13) 💡

C - Créer et faire vivre une communauté de professionnels de la médiation numérique 💡 (fiches action N°6, 6a,b,d,e et 9) 💡

2 - Les actions de VNE :

A- Par territoire, dimensionner l'offre en fonction des besoins.

B- Revenir à l'ambition initiale en créant les conditions d'autonomie des usagers.

C - S'appuyer sur les actions menées pour développer les synergies entre les acteurs et les promouvoir auprès des usagers

D - Piloter et pérenniser la stratégie de l'inclusion numérique varoise

3 - Liste des fiches action :

A - Les fiches actions par enjeux

B - Les fiches actions par axe :

C - Les fiches actions contribuent à FNE

D - Cartes d'identité des territoires et cartographie des acteurs :

V - VNE 2025-2027: vers un numérique 0 exclusion dans le Var

I - Inclusion numérique : de quoi parle-t-on?

1 - Définition et réalité de l'inclusion numérique

Faire de l'inclusion numérique, c'est permettre aux citoyens d'être autonomes dans leurs usages au quotidien des outils numériques afin de faciliter leur insertion sociale et économique. Contrairement aux idées reçues, c'est un sujet qui touche l'ensemble de la population à travers toutes ses strates, bien qu'une corrélation soit établie entre la situation sociale (isolement, pauvreté, niveau d'éducation, etc.) et le risque d'illectronisme.

L'inclusion numérique n'a pas vocation à permettre à l'intégralité de la population d'utiliser les outils numériques mais de tendre vers cet objectif. Il est donc plus pertinent de parler d'un objectif "VNE 0% exclusion numérique" qui traduit la volonté de s'assurer, dans VNE, que les personnes voulant développer des compétences numériques le puissent.

2 - L'impact du numérique sur la société

Depuis plus de 20 ans maintenant et à un rythme qui s'accélère, les technologies numériques envahissent nos vies et transforment nos sociétés en profondeur.

Au cœur de la connaissance, de l'information et de la communication, elles augmentent nos capacités d'action, nos relations aux autres tout en installant une relation de dépendance aux outils et une rupture de lien social avec celles et ceux qui ne les utilisent pas. Paradoxalement, cette rupture du lien social peut aussi résulter de l'usage excessif des outils numériques au quotidien.

Toutes les structures, qu'elles soient sociales, professionnelles, familiales, évoluent sans que les effets des mutations résultantes du numérique aient pu être anticipés dans leur globalité.

Ainsi, l'accès à l'outil numérique et sa maîtrise ne renvoient pas seulement à une dimension technique mais plus globalement à la condition de l'autonomie, à la capacité d'agir et interagir, au maintien des liens sociaux et humains dans une société qui se numérise à marche forcée.

3 - Dématérialisation et affaiblissement des services de proximité

Souvent illustré avec le champ de l'accès aux droits, l'illectronisme a pourtant de multiples conséquences dans les services marchands, la santé, les loisirs, la culture, l'éducation, les relations sociales, amoureuses…

Mais l'impact du numérique sur l'accès aux services publics, probablement parce qu'il touche les plus vulnérables et parce qu'il fait l'objet de toutes les attentions de la part du défenseur des droits, semble être le point focal. Pourtant cette fracture n'est pas tant celle du numérique que celle d'une fermeture de guichets de proximité, que le numérique a favorisée.

En effet, la fermeture des guichets a pour première conséquence une prise en charge imposée de la démarche administrative par l'usager à travers son support dématérialisé et pour deuxième conséquence la superposition progressive des métiers de la médiation numérique et de la médiation administrative ou de service marchand.

Le rétablissement de la proximité à travers les France Services et la mise en place des Conseillers Numériques France Services, n'a pas traité cette confusion des missions qui persiste entre les missions des conseillers France Services et celles des Conseillers Numériques,illustrant bien celle qui s'est installée entre la fracture numérique et la fracture administrative.

Cette distinction est essentielle pour concevoir une politique d'inclusion numérique de long terme qui agirait sur les causes et non sur les conséquences.

C'est cette approche de l'inclusion numérique en faveur de l'autonomie des personnes et de la confiance restaurée dans ces technologies que la feuille de route "Var Numérique Ensemble" promeut.

Toutefois l'urgence des situations et la réalité de la fracture numérique nécessite d'agir aussi sur les conséquences en autorisant le "faire à la place de" sans déresponsabiliser l'usager ni exposer l'aidant.

L'équilibre entre ces deux approches est sensible car une heure de "à la place de" est moins impactante d'une heure d'inclusion numérique orientée vers de l'autonomisation, d'autant plus que les accompagnements numériques peuvent aussi être réalisés en groupe. En outre, comme cette première maintient le lien de dépendance et ne contribue ni à restaurer la confiance ni à réduire la fracture numérique, elle ne devrait être réservée qu'aux usagers réunissant plusieurs conditions spécifiques (urgence de la demande, handicap, allophonie, etc.).

La pratique du "à la place" amène les usagers à se délester de leurs affaires administratives de plus en plus sur les conseillers France Service, entraînant :

- Des difficultés pour le modèle actuel qui n'est pas conçu pour pallier un tel désengagement de la part des usagers
- La disparition des services autour qui, eux, sont censés répondre aux causes sous-jacentes (illettrisme, allophonie, illectronisme, manque d'équipement, etc).
- Un manque d'efficacité pour les usagers qui trouvent une réponse "universelle" mais délivrée par des personnes potentiellement non formées sur les sujets en question.

4 - Un modèle économique pérenne à bâtir en collaboration

A ce titre la question du financement de l'inclusion numérique et notamment de la formation des professionnels conseillers ou médiateurs numériques est un sujet central abordé par cette feuille de route, car aucun modèle économique n'a été prévu pour la financer alors même que la dématérialisation constitue une source d'économies, de profits et de performance pour ceux, publics ou privés, qui la promeuvent (78% des chefs d'entreprise de TPE/PME estiment que le numérique représente un bénéfice réel pour leur entreprise d'après le Baromètre France Num 2025) . Bien qu'il soit naturel aujourd'hui, compte tenu de la confusion évoquée ci dessus et de la porosité actuelle de l'inclusion numérique avec l'accès aux droits, de rapprocher l'inclusion numérique des politiques sociales, de nombreuses actions d'inclusion numérique ont lieu dans le cadre de politiques culturelles et d'éducation citoyenne ouverte à tous.

Le rapprochement, et une meilleure collaboration entre ces domaines, permettra tout à la fois de générer des synergies mais également de favoriser l'accès à des personnes en difficulté avec le numérique qui ne souhaitent pas solliciter les services sociaux. C'est notamment le cas de certaines personnes âgées, d'actifs et de CSP+ qui, pour les deux dernières, sont bien souvent exclues dès qu'on parle d'inclusion numérique.

Cette approche implique de travailler au cœur de chaque territoire en veillant à associer toutes les forces en action dans une démarche transversale, qui transcende les silos habituels.

II - France Numérique Ensemble : une politique d'inclusion numérique à décliner dans les territoires

En mai 2023, l'État a proposé sa feuille de route stratégique en faveur de l'inclusion numérique pour la période 2023-2027, baptisée "France Numérique Ensemble" (FNE), avec pour objectifs :

- d'accompagner 8 millions de personnes ;
- de créer 25 000 lieux d'inclusion numérique ;
- d'atteindre un total de 20 000 aidants numériques formés ;
- de tendre vers 2 millions d'équipements informatiques reconditionnés accessibles aux ménages les plus modestes.

L'atteinte de ces objectifs passant par "la territorialisation de la politique d'inclusion numérique", une circulaire du 28 juillet 2023 a demandé aux préfets de département :

- d'identifier une gouvernance territoriale avec les collectivités et leurs groupements désireux de s'inscrire dans la démarche FNE,
- d'identifier les besoins territoriaux en termes d'accompagnement des citoyens et usagers,
- de formaliser, grâce à la gouvernance territoriale, une ou des feuilles de route départementales contribuant à la stratégie FNE.

1 - Pourquoi territorialiser l'inclusion numérique?

Le premier axe de FNE consiste à "Territorialiser la politique d'inclusion numérique et à accompagner les acteurs locaux par la mobilisation d'un fonds d'ingénierie dédié".
L'Etat qui, à travers les conseillers Numérique (CoNum), Aidant Connect… a impulsé une dynamique en faveur d'une politique publique d'inclusion numérique, exprime dans FNE sa volonté de trouver des relais locaux à travers des feuilles de route territorialisées de l'inclusion numérique.

Cette orientation se traduit en 2025 par :

- une baisse de budget des CoNum de 33%, la fin des subventions CoNum au-delà des engagements déjà pris à travers les conventions signées et le gel des attributions de poste
- le soutien financier à travers un fonds d'ingénierie d'actions locales inscrites dans les stratégies territoriales .

Concernant le premier point, la territorialisation de l'inclusion numérique doit permettre le passage de relais de l'Etat vers les territoires en matière de portage des actions de médiation numérique portées par les CoNum en articulation locale avec les Maisons France Services (MFS) à travers lesquelles il a reconstitué une forme de proximité pour l'accès aux droits réduisant ainsi les effets de la fracture numérique. Le second point concerne le besoin de financement des actions inscrites dans les feuilles de route locales…

Ainsi, ces crédits de l'Etat ne seront disponibles que pour les territoires dotés d'une politique publique locale d'inclusion numérique inscrite dans une feuille de route dont les actions contribuent également aux objectifs de FNE. La feuille de route VNE est donc l'opportunité pour les collectivités et acteurs privés de solliciter des financements prévus par l'Etat en faveur de l'inclusion numérique.

2 - L’élaboration d’une feuille de route territoriale est un travail collaboratif

La territorialisation de la politique d’inclusion numérique constitue une occasion de coopération entre acteurs intervenant sur le même territoire.
La démarche participative pour élaborer cette feuille de route permet à tous les acteurs actuels de l’inclusion numérique d’être identifiés,d’apporter leur contribution et de se positionner sur sa mise en œuvre .
Ce travail collaboratif entre acteurs de plusieurs échelons territoriaux et divers domaines d’intervention permet :

- une approche globale, inter-sectorielle (culture, numérique, social, etc.) de l’inclusion numérique
- l’expression de tous les acteurs, jusqu’à la plus petite échelle
- de proposer des actions au plus près des territoires, adaptées aux besoins des publics et des professionnels
- la mise en place d’expérimentations sur certains territoires dans une logique de partage des résultats afin de passer à l'échelle les expérimentations réussies

3 - La transversalité du numérique nécessite un cadrage de l’inclusion numérique

Le constat de l'existence d’une confusion grandissante entre les sujets de l’inclusion numérique, de l’accès aux droits et plus généralement de l’accès aux services dématérialisés publics et marchands conduit à traiter dans les champs de l’inclusion numérique des sujets qui n’en sont pas. Face à l’attente des usagers de trouver prioritairement une réponse à leurs besoins en termes de service et non en termes d'autonomie, les professionnels de l’inclusion numérique sortent de leur champ d’action.
Cette dérive de la superposition des champs respectifs des intervenants auxquels les usagers s’adressent est modélisable comme suit:.

La maîtrise des intersections potentielles entre les champs et donc des interactions entre les acteurs est un sujet central. Dans le champ du social, par exemple, les champs d’action respectifs du travailleur social, du médiateur administratif et du médiateur numérique peuvent présenter des intersections.
Le risque d’une inclusion numérique mal définie a ainsi plusieurs conséquences :

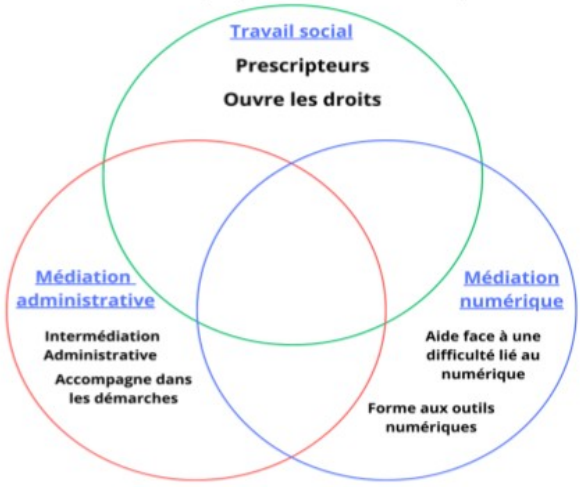
- Le phagocytage des missions des acteurs pour lesquelles l’inclusion numérique n’est pas l’objectif, et qui, encore aujourd’hui, ne sont ni formés ni équipés pour faire de la médiation numérique. De fait, cela est réciproque pour les acteurs dont c’est le rôle.
- Le développement d'habitudes d’assistance “à la place de” qui crée une dépendance durable chez l’usager. La fracture numérique n’est donc plus réduite, mais entretenue, ce qui ajoute de la tension sur les dispositifs existants. Ce risque est mesurable au quotidien, lors d’échanges avec les travailleurs sociaux et médiateurs administratifs.
- Pour l’usager, le professionnel qui sort de son cadre d’emploi pour lequel il est formé et outillé est plus susceptible de faire une erreur qui soit dommageable. Au-delà de la question de la responsabilité professionnelle et du droit à l’erreur, cela peut aussi entraîner un allongement des délais de traitement voire, dans le pire des cas, une rupture de droits.

A contrario, des sujets essentiels de l'inclusion numérique comme la parentalité numérique, le cyber harcèlement, l'intelligence artificielle 💡(fiche action N°6b)💡… sont probablement insuffisamment traités par les acteurs de l'inclusion numérique par manque de temps.

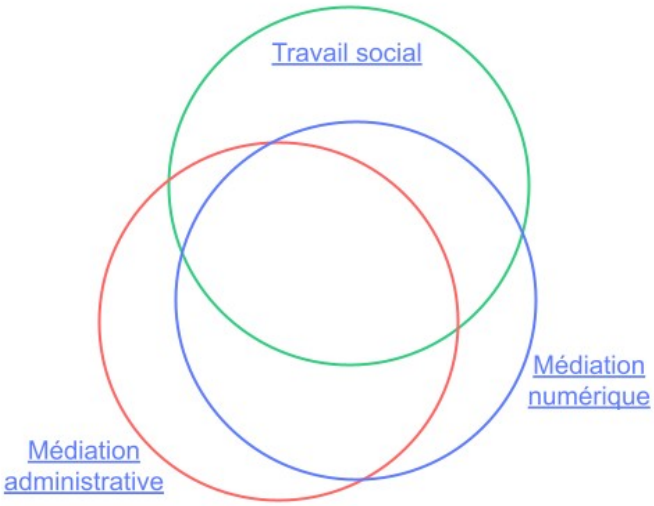
Comme ont pu le montrer les difficultés que les professionnels ont eu à appréhender, les rôles respectifs des Conseillers France Services et des Conseillers Numériques France Services, l'identification de leurs champs et limites d'intervention constituent une priorité de la feuille de route car elle permettra :

- de recentrer le sujet de l'inclusion numérique sur sa fonction première d'autonomisation de l'usager dans sa pratique du numérique
- de ne pas confondre le coût de l'inclusion numérique avec les coûts d'accompagnement de l'accès aux divers dispositifs dématérialisés,
- d'organiser les synergies entre les acteurs du territoire
    - au profit des usagers: mieux orientés et pris en charge en fonction de leurs besoins réels
    - au profit de l'expertise des professionnels qui restent concentrés sur leurs missions
    - au profit des financeurs de l'écosystème local de l'inclusion numérique qui sera mieux défini et potentiellement mieux répartie entre les différents acteurs bénéficiant des actions d'inclusion numérique portées par les médiateurs numériques
- de reconnaître les métiers, compétences et spécialités de chacun

Théorie de la superposition des champs, 2018



La situation dans le Var en 2025



III - L'inclusion numérique dans le Var en 2025

1- La mise en place de la feuille de route

La mise en place de la feuille de route "Var Numérique Ensemble" a permis de révéler les atouts dont disposait le Var pour développer sa politique d'inclusion numérique:

- la CAF du Var : un acteur central de l'inclusion numérique dans le Var, à la fois précurseur et facilitateur
- la coopération ADN 83 : le porteur naturel des politique numériques du Var
- un tissu associatif important avec des acteurs reconnus et bien insérés comme Mode 83, la FOL 83, AGIR ABCD...
- une connectivité numérique fixe et mobile développée sur tout le territoire

mais aussi des faiblesses :

- une grande disparité d'offre de médiation entre les territoires
- un tissu associatif riche mais peu structuré et sans chef de file
- un réseau fragile de conseillers numériques
- un taux d'illectronisme élevé

Avec le soutien du Hub du Sud, son élaboration a permis de sensibiliser de nombreux acteurs locaux de l'inclusion numérique à FNE et aux objectifs de cette feuille de route dont son caractère structurant.



La concertation a également été engagée avec des porteurs de stratégies nationales de transformation numérique comportant un volet inclusion numérique actif sur le Var: Innovation E-Santé Sud - *IeSS* (💡 (fiche action N°6e) 💡) la Croix-Rouge, l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme - *ANLCI* (💡 (fiche action N°16) 💡 etc.

Enfin, la concertation initiée avec la Région a été interrompue et reste en attente du renouvellement du chargé de projet inclusion numérique. Le développement de l'inclusion numérique dans le champ professionnel constitue une piste de travail avec la Région et les chambres consulaires à creuser dans une prochaine version de la feuille de route. Cette approche permettrait à la fois de toucher des publics qui ne le seraient pas à travers la parentalité, l'accès aux droits… et permettrait de conforter le modèle économique de l'inclusion numérique.

Le déploiement d'une politique d'inclusion numérique à l'échelle du Var soulève la question des modalités de collaboration entre acteurs mais également celle de la transversalité interne des acteurs lorsque ces derniers, comme les collectivités, interviennent sur la culture, le social et le

En conclusion, cette feuille de route résulte d'une mise en mouvement d'un grand nombre d'acteurs du territoire en faveur d'une stratégie commune d'inclusion numérique.
Son adoption permettra de poursuivre cette démarche de mise en réseau des acteurs de l'inclusion numérique souhaitant contribuer à VNE.

2 - S'appuyer sur les gouvernances existantes

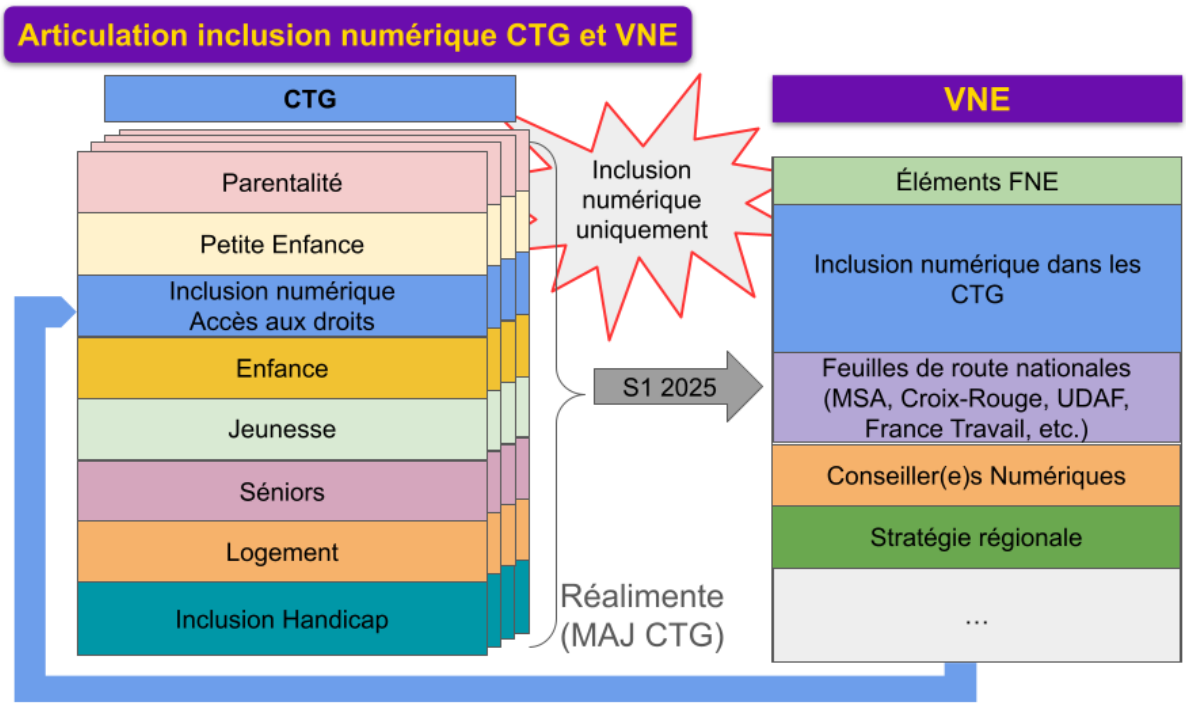
A- La CAF du Var : un acteur central de l'inclusion numérique varoise

La CAF du Var est au centre d'initiatives structurantes en matière d'inclusion numérique sur lesquelles repose Var Numérique Ensemble :

- **L'appel à projet inclusion numérique CAF** (AAP) lancé pour la première fois en 2019, cet AAP permet la coordination d'un pool de financeurs publics:

  Il vise à retenir des projets d'associations proposant des actions de médiation numérique (16 projets soutenus en 2025). Cette démarche de mutualisation a anticipé la territorialisation de l'inclusion numérique et permet de confirmer que cette démarche innovante réduit les efforts du réseau associatif des professionnels de l'inclusion numérique pour trouver des financements, mutualise les ressources de pilotage des projets soutenus, oriente les associations vers les sujets clés des financeurs, facilite la mise en oeuvre de démarches telle que l'évaluation de la politique publique (chantier pilote en cours avec HETIS financé par l'ANCT dans le cadre de FNE). 💡 (fiche action N°8 et 11) 💡

- **Les Conventions Territoriales Globales (CTG)** passées par la CAF avec chaque EPCI du Var et parfois des communes (Draguignan et des 12 communes de la Métropole) pour une période de maximum 5 ans, posent un diagnostic, fixent une gouvernance à l'échelle de chaque territoire animé par un "chargé de coopération CTG" au sein de la collectivité, identifient les priorités du territoire et les actions pour y répondre dans différents domaines, dont l'inclusion numérique.
  Les CTG et les chargés de coopération ont constitué le point de départ de cette feuille de route. Inversément cette dernière alimentera en retour le volet inclusion numérique des CTG entrant en phase de renouvellement.



B - La coopération ADN 83 : le portage des politiques numériques du Var

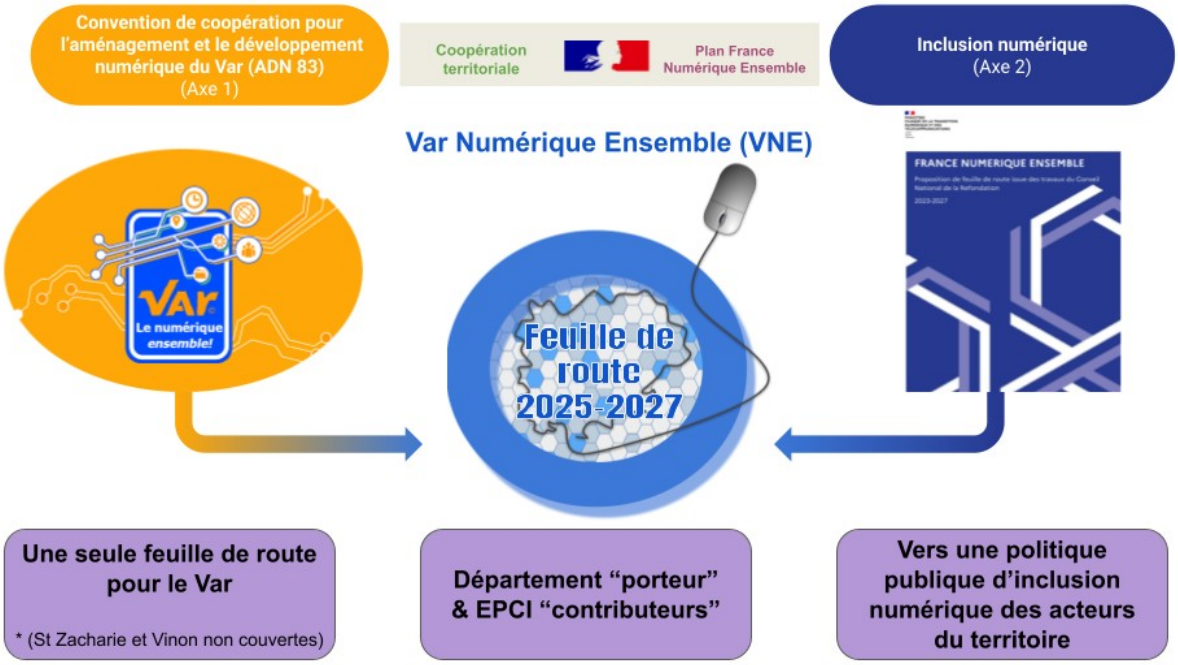
Pour lutter contre la fracture numérique territoriale, le Département du Var, les EPCI du Var et la Région se sont regroupés pour porter ensemble les enjeux de l'aménagement numérique. Suite à l'adoption en décembre 2014 du schéma directeur territorial d'aménagement numérique du Var une coopération entre ces collectivités a été installée pour sécuriser le déploiement de la fibre et résorber les zones blanches ou grises de la couverture mobile.

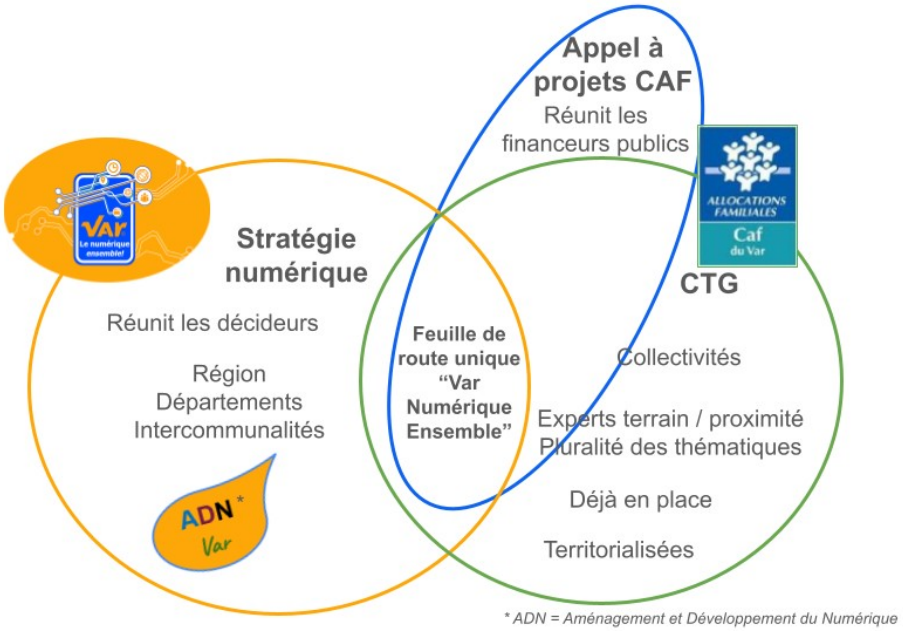
Depuis 2023, une convention de coopération public-public pour l'aménagement et le développement numérique du Var est en place pour porter la transformation numérique du Var. Initiée prioritairement pour l'aménagement numérique, elle regroupe actuellement la Région, le Département et les EPCI du Var à l'exception de la Métropole TPM et des 2 EPCI hors Var couvrant les communes de Vinon sur Verdon et Saint-Zacharie, intégralement couvert en fibre optique par l'initiative privée des opérateurs. Son extension sera envisagée pour les sujets de développement numérique dont l'inclusion numérique.
Par décision du 23/11/2023, la commission de pilotage de la convention de coopération a intégré l'inclusion numérique comme projet prioritaire du développement numérique du Var et a validé le projet "d'élaboration et de mise en œuvre de la feuille de route dans le cadre de FNE".

Une fois adoptée par la commission de pilotage ADN83, des actions de la feuille de route seront mises en œuvre par la coopération.
Chaque membre de la coopération pourra à son tour délibérer la feuille de route et mettre en œuvre des financements, des actions en sollicitant des soutiens financiers, notamment les aides prévues par FNE.
La feuille de route VNE 2025-2027 sera suivie par les élus au numérique de la commission de pilotage ADN83 "après les ouvrages, on s'attaque maintenant aux usages"

La conjugaison des dynamiques de la CAF du Var et d'ADN83 a constitué un point de départ incontournable pour l'élaboration de la feuille Var numérique ensemble. C'est grâce à l'implication

de la CAF du Var et des chargés de coopération CTG que cette première feuille de route a pu être réalisée avec ce niveau d'opérationnalité.





3 - Politique d'inclusion numérique pour le Var: analyse du contexte

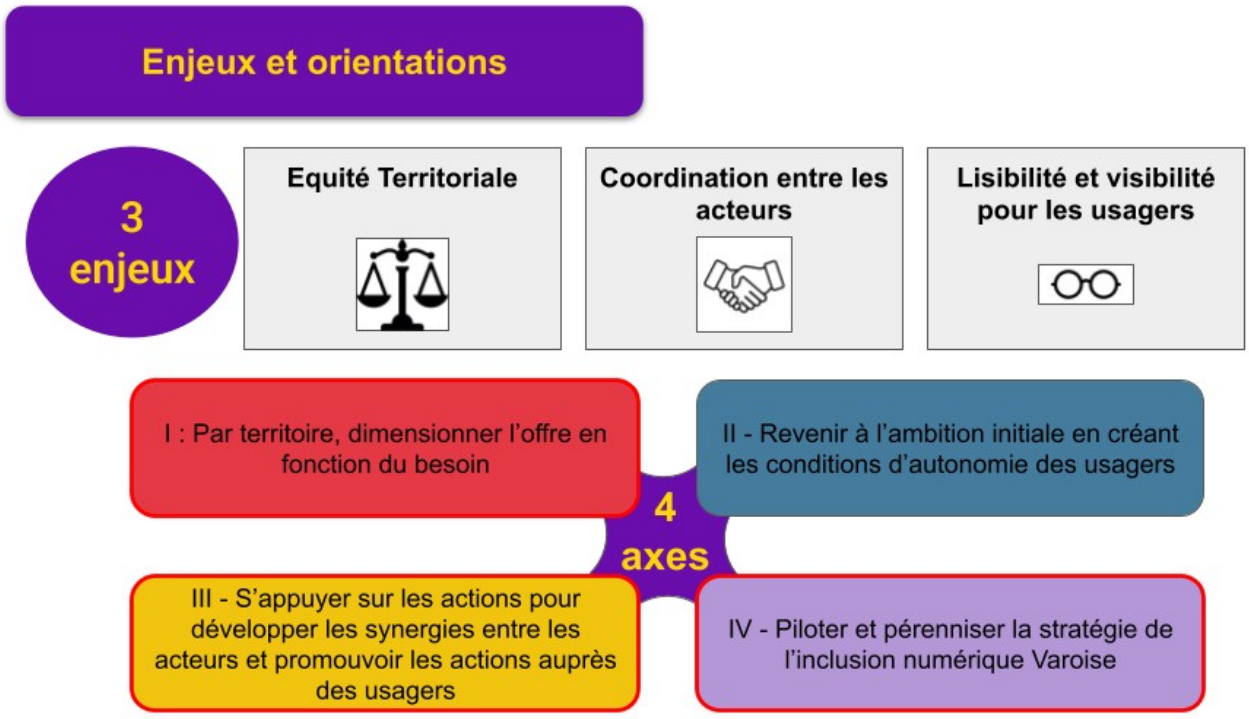
A - Les attentes des élus et la réponse VNE

La feuille de route VNE 2025-2027 traite 3 enjeux identifiés par les élus:

- développer la **coordination** entre acteurs afin de gagner en efficacité, de réduire les coûts et de repositionner chacun dans sa mission principale
- améliorer la **lisibilité** et la **visibilité** de l'offre pour les usagers
- veiller à l'**équité territoriale** de l'offre d'inclusion numérique

selon 4 axes :

1. dimensionner **l'offre** en fonction des **besoins** du territoire
2. revenir à l'ambition initiale en créant les **conditions d'autonomie** des usagers
3. s'appuyer sur les actions pour développer les **synergies** entre les acteurs et **promouvoir** les actions auprès des usagers
4. **piloter** et **pérenniser** la stratégie de l'inclusion numérique pour le Var



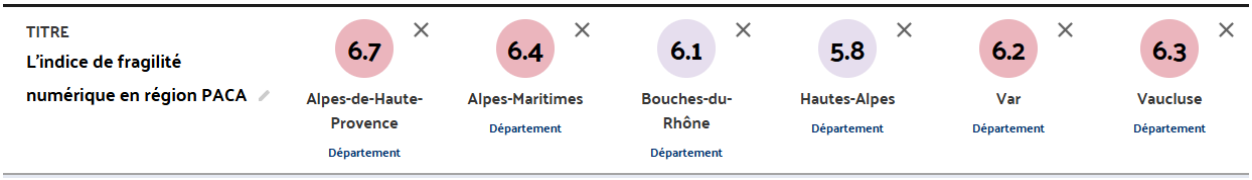
B - Les besoins 💡 (fiche action N°2) 💡

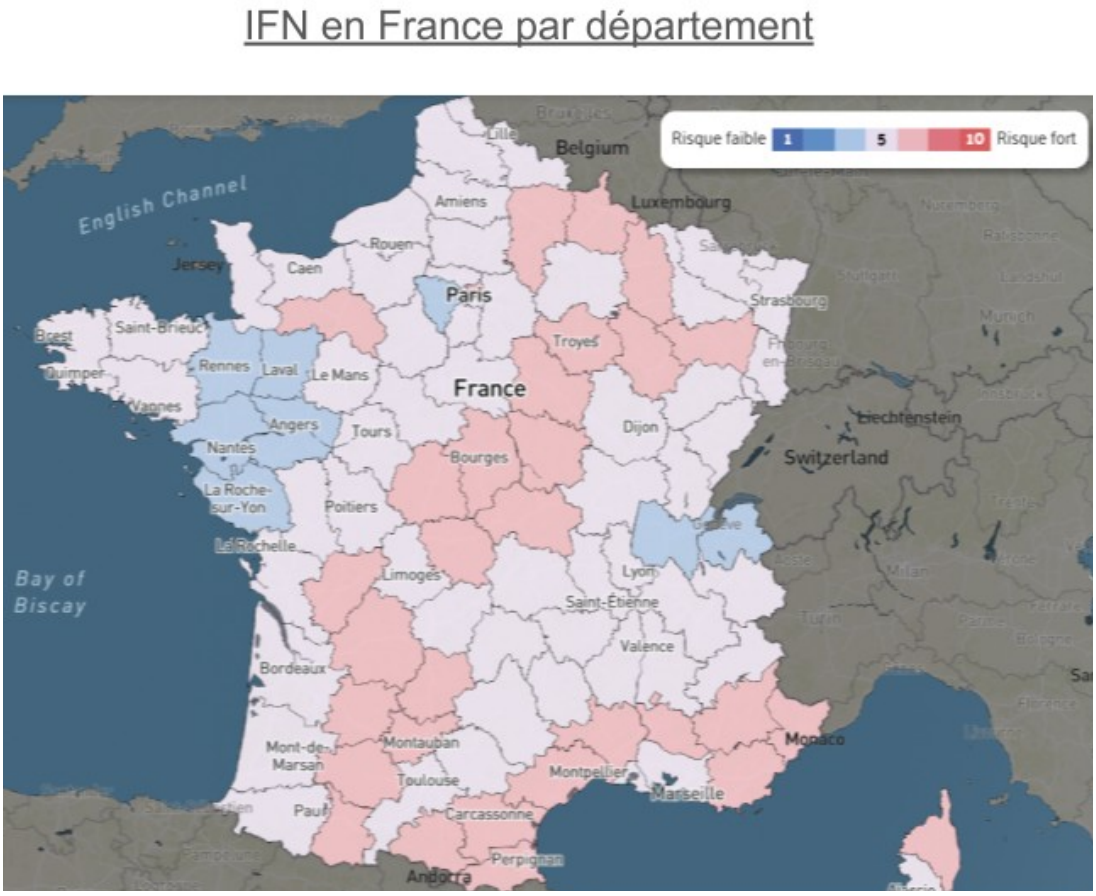
Une étude du territoire a été menée en amont des rencontres territoriales dans le but d'identifier et quantifier les besoins du territoire et recenser l'offre qui, aujourd'hui, répond à ces besoins.
Cette étude de territoire se fait en trois étapes : une approche comparative qui servira de base pour orienter les recherches et d'outil d'acculturation, puis une approche quantitative et enfin une approche qualitative.

a - Une approche comparative

L'indice de fragilité numérique est un outil permettant l'estimation de la fragilité face à la fracture numérique dans un territoire donné. Il s'appuie sur la relation avérée entre illectronisme et critères sociaux, sur l'accès aux infrastructures et au matériel. Plus l'indice est faible, moins la population du territoire est susceptible d'être en situation d'illectronisme.
Les critères retenus dans le cadre de Var Numérique Ensemble sont essentiellement sociaux, les données sur l'accès au matériel n'étant pas à jour.

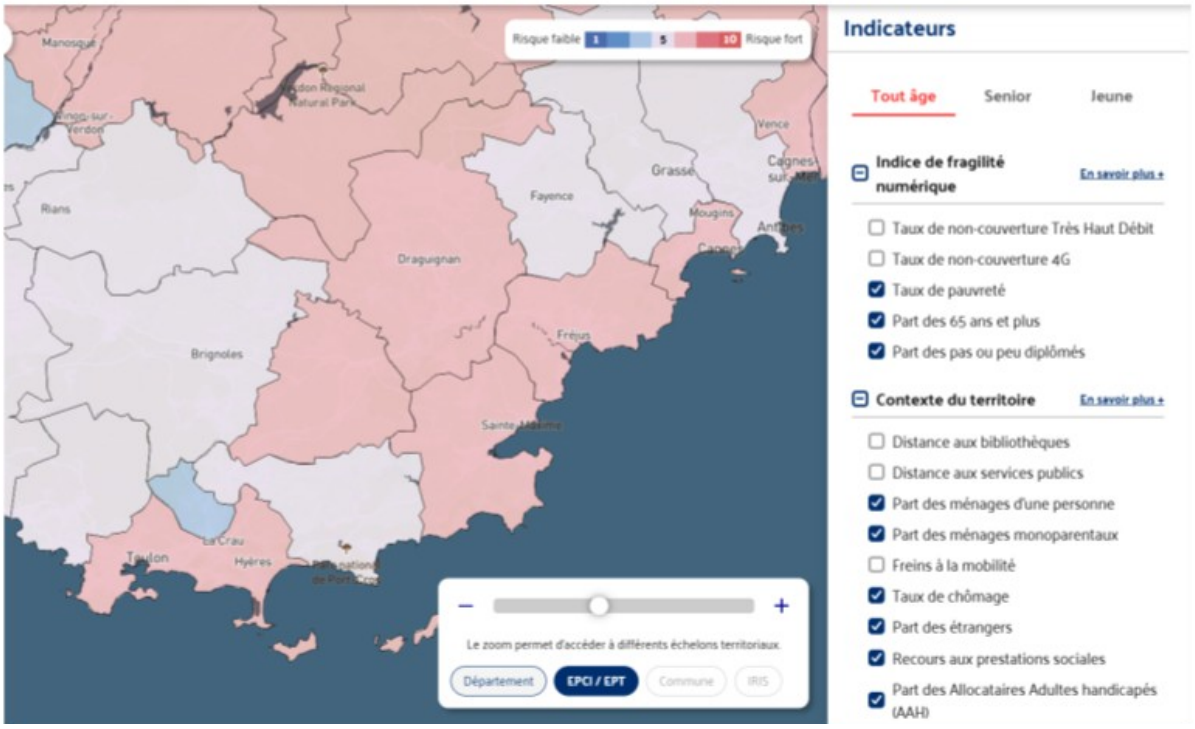
Selon les critères retenus, le Var a un indice de 6,2/10 et se situe dans la moyenne régionale… mais au-dessus de la moyenne nationale (indice relatif donc moyenne nationale à 5).





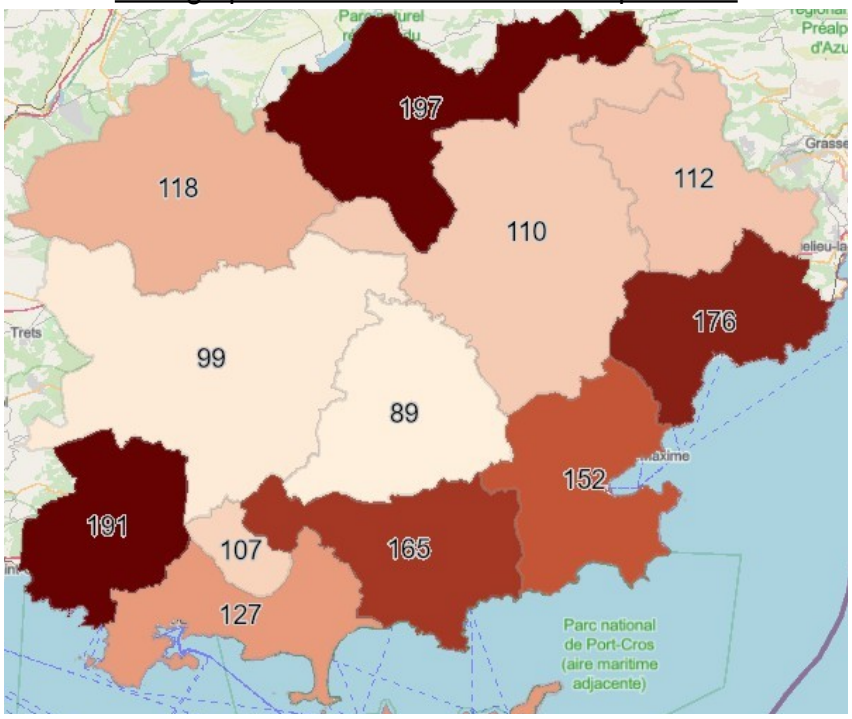
A l'intérieur du Var la situation respective de chaque EPCI varie de 4.5/10 pour la Communauté de Communes de la Vallée du Gapeau à 6.6/10 pour la Métropole Toulon Provence Méditerranée.

IFN du Var par intercommunalité



Enfin, le département du Var est connu pour sa population âgée, comme le prouve l'indice de vieillissement qui atteint 130, soit dans les 15 départements les plus élevés de France. Sur le territoire, la réalité est très hétérogène, la côte étant de manière générale plus âgée que le haut du Var (caveat : indice de vieillissement =/= moyenne d'âge).

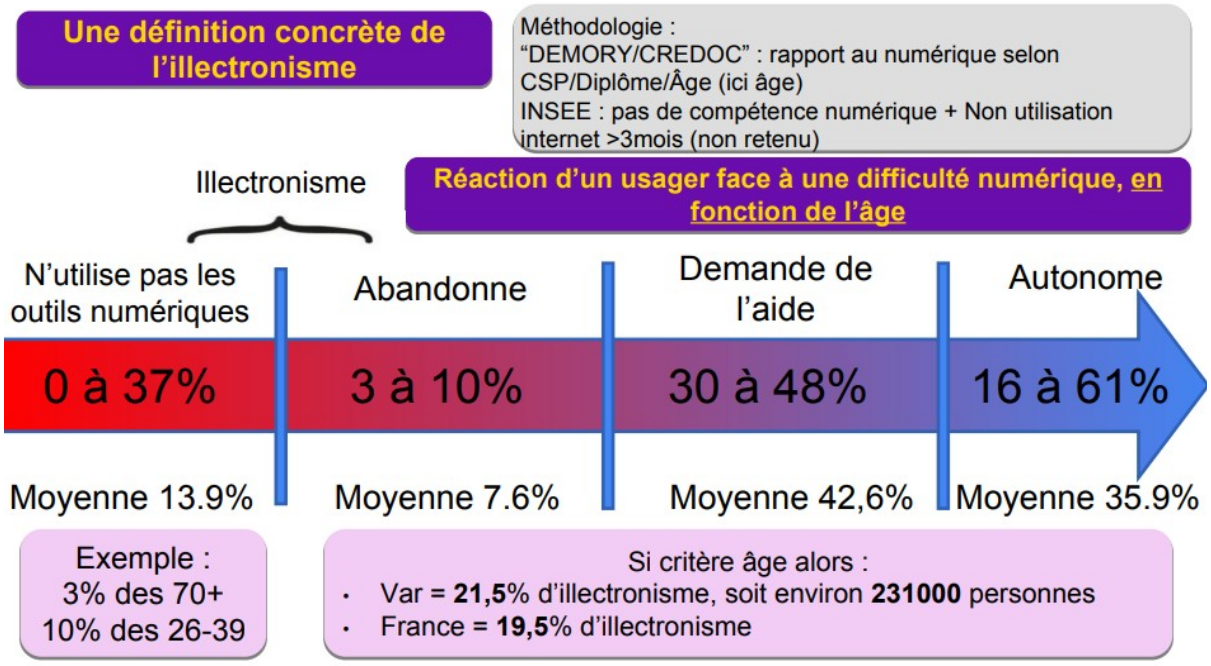
Cartographie : Indice de vieillissement par EPCI



b - Une étude quantitative

Pour quantifier le besoin, la définition de l'illectronisme retenue pour VNE est la suivante : "Un usager qui n'utilise pas les outils numériques ou abandonne face à une difficulté est en situation d'illectronisme" en raison de sa simplicité, son rapport à la réalité et la possibilité de l'exploiter pour

déterminer des volumétries par territoire. Une révision de cette définition pourra être faite, incluant alors les personnes qui ne sont pas autonomes et demandent de l'aide autour d'eux.
Selon la définition retenue de l'illectronisme, aujourd'hui la population en situation d'illectronisme dans le Var est estimée entre 19 et 22% selon le critère social retenu, soit plus de 200 000 varois.



L'analyse de la population a été réalisée pour chaque territoire d'EPCI, permettant d'obtenir une volumétrie du besoin en fonction de critères comme la catégorie socioprofessionnelle, le niveau de diplôme ou l'âge. Cette volumétrie vient compléter le travail réalisé dans le cadre des CTG entre la CAF et le territoire concerné.
Elle varie entre les intercommunalités, la Vallée du Gapeau étant le territoire comptant proportionnellement le moins de personnes en situation d'illectronisme et Estérel Côte d'Azur étant à l'opposé du spectre.

Ce diagnostic territorial a ensuite été complété par une analyse de chaque CTG et des rencontres avec les acteurs de l'inclusion numérique de chaque intercommunalité en vue de produire des **cartes d'identités pour chaque EPCI**. Celles-ci ont ensuite été validées lors de rencontres avec les élus d'ADN 83.
Ces cartes d'identité permettent de visualiser rapidement les spécificités d'un territoire.

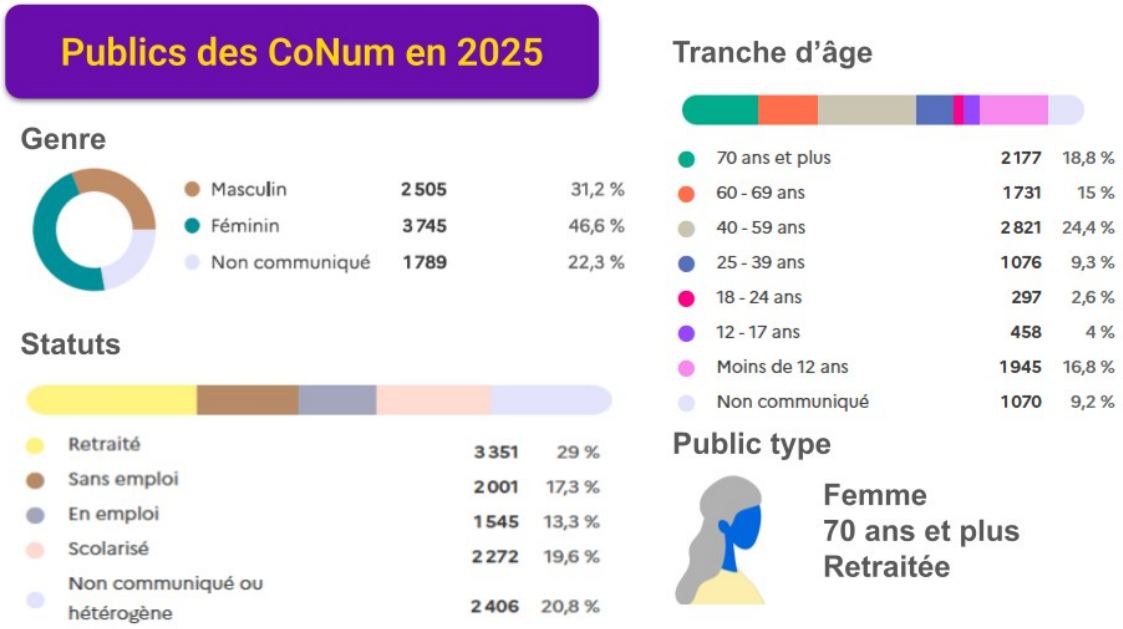
c - Une étude qualitative

La démarche d'étude qualitative consiste à rapprocher la capacité de l'offre de la volumétrie du besoin sur chaque territoire afin de faire ressortir l'équité de l'offre sur chaque territoire.
L'absence de données fiables a rendu impossible sa mise en œuvre dans le contexte de l'élaboration de VNE, d'où la nécessité de mener une politique commune autour de la donnée et du reporting 💡(fiches action N°2, 9 et 11)💡

Ce travail sera donc à réaliser dans le cadre de VNE avec pour objectif final de produire une métrique de la disponibilité en temps des services d'inclusion numérique relativement aux personnes en situation d'illectronisme par territoire et par an. Cette métrique sera mesurée en temps/hab/an.

Une granularité pourra être envisagée en se basant sur des personas et des offres spécifiques présentes sur le territoire.

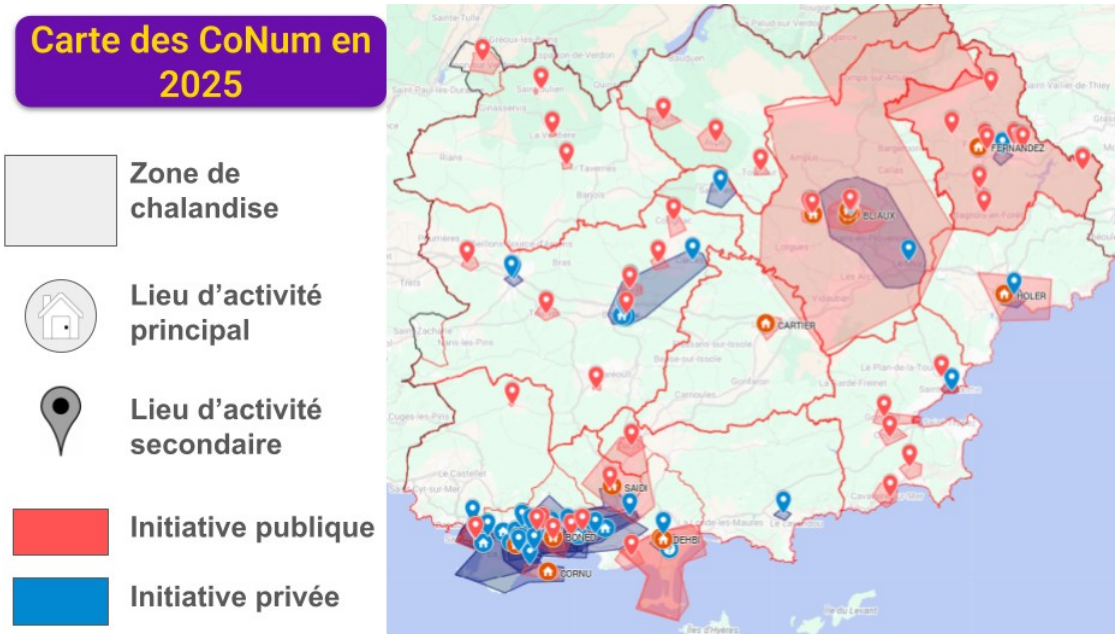
Il pourra par ailleurs être complété par les données fournies par la Coop (l'outil de compte-rendu des Conseillers Numériques, que VNE souhaite ouvrir aux autres médiateurs numériques 💡(fiche action N°9)💡, ainsi que les données sur les personas produites par la CAF dans le cadre de l'AAP ou des résultats de la méthode d'évaluation de l'AAP CAF en cours d'expérimentation par HETIS.. 💡(fiche action N°11)💡



C - L'offre d'inclusion numérique 💡(fiche action N°2)💡

a - Les conseillers numériques : 💡(fiche action N°7)💡

Dans la cadre du plan France relance de 2021, l'État a mis en place un dispositif de financement, recrutement, d'outillage et de formation de 4000 conseillers numériques.
Le dispositif Conseiller Numérique comprend un financement d'amorçage mais également des formations en continu, une animation de communauté et des outils de médiation numérique. C'est une communauté de professionnels formés, animés et équipés pour de la médiation numérique professionnelle.
Dans le Var, ce dispositif a rencontré le succès avec 46 postes obtenus pour un maximum de 42 postes occupés simultanément (bien que l'ensemble des postes aient été attribués à un moment, ils n'ont pas toujours occupés simultanément)



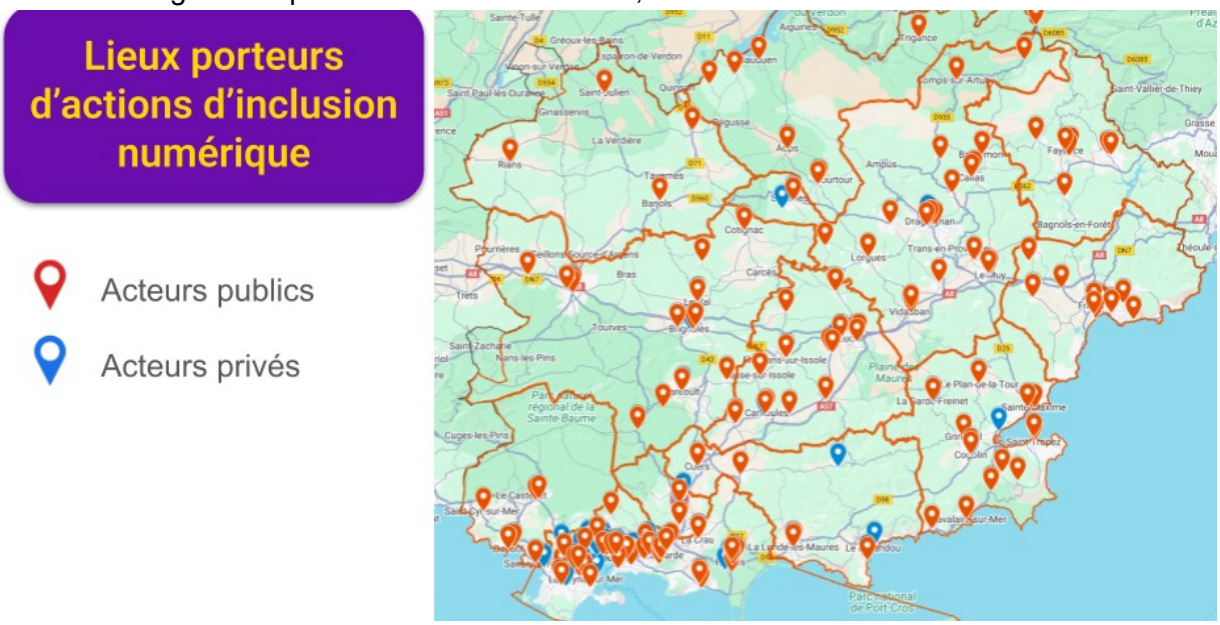
Une estimation basée sur le ratio CoNum/illectrés indique un minimum de 60 CoNum pour atteindre la moyenne nationale.
Alors même que le Var est sous doté en nombre de conseillers numériques, ce réseau d'acteurs formés et implantés dans le département ne fait que décroître depuis 2023 pour atteindre en 2025 une trentaine de Conum sur tout le territoire, un chiffre qui ne devrait plus augmenter au-delà du nombre de postes attribués suite aux annonces de l'État de mai 2025 quant aux financements du dispositif CoNum. Ce malgré l'ampleur des besoins et les manifestations d'intérêt de certaines structures (Loft Pédagogique, Médiathèque Ollioules, etc.).
De nombreuses associations et institutions ont déjà annoncé leur volonté de mettre fin aux contrats des Conseillers Numérique ou, au moins, considèrent les repositionner sur d'autres missions si les subventions venaient à disparaître complètement. Le coordinateur des conseillers numérique a en effet déjà pu constater un désengagement des acteurs du dispositif croissant, du fait des structures ou des Conseillers Numériques eux-mêmes.
Var Numérique Ensemble devra traiter ce sujet prioritairement afin d'éviter que ce tissu fragile de professionnels essentiels et implantés dans le Var ne se désagrège et que l'investissement réalisé depuis 2021 ne s'évapore.

b - Les lieux d'inclusion numérique:

Un minimum de 200 lieux proposant aujourd'hui des actions d'inclusion numérique ont été recensés dans le Var, qu'il s'agisse d'offres pérennes et régulières ou d'offres à caractère ponctuel.
Bien qu'il reste un travail d'approfondissement à faire, notamment sur la définition exacte des actions portées (qualitatif) le constat est le suivant:

- il existe plusieurs types d'offre :
  - réponse à un besoin d'accès aux outils : Espace public numérique (EPN), Wifi public, offre de reconditionnement, etc.
  - réponse à une problématique numérique dans un contexte d'accès aux droits
  - réponse à une volonté de développer des compétences à vocation ludique ou professionnelle
  - médiation culturelle et numérique (numérique comme moyen plutôt que fin)
- portée par de multiples acteurs : CCAS, Médiathèques, Opérateurs de l'Etat, Collectivités, Fablab, Associations (dont bénévoles), Acteurs privés hors associations,..

- plusieurs associations du Var ont un rayon d'intervention dépassant l'échelle communale / intercommunale
- les Mairies portent de nombreuses actions de médiation numérique à travers les 80 CCAS et les médiathèques; ces dernières sont porteuses et demandeuses d'actions d'inclusion numérique
    - la Médiathèque Départementale du Var (MDV) propose des interventions de CoNum dans les médiathèques qui le souhaitent et met à disposition des ressources numériques en ligne.
    - Les collectivités font régulièrement intervenir des associations pour mener des actions de médiation numérique sur leur territoire
- une inégalité de proximité au service existe, notamment entre milieu rural et le milieu urbain



D - Le dispositif France Services dans le Var 💡 (fiche action N°13) 💡

Le dispositif France Services du Var comprend 30 Maisons France Services (MFS), de multiples antennes et un bus France Services. C'est un dispositif bien ancré dans le territoire et qui répond au cahier des charges de l'Etat et l'exigence de proximité (1 par canton et/ou 30 voire 20 minutes en véhicule motorisé).
La mission de France Services est triple :

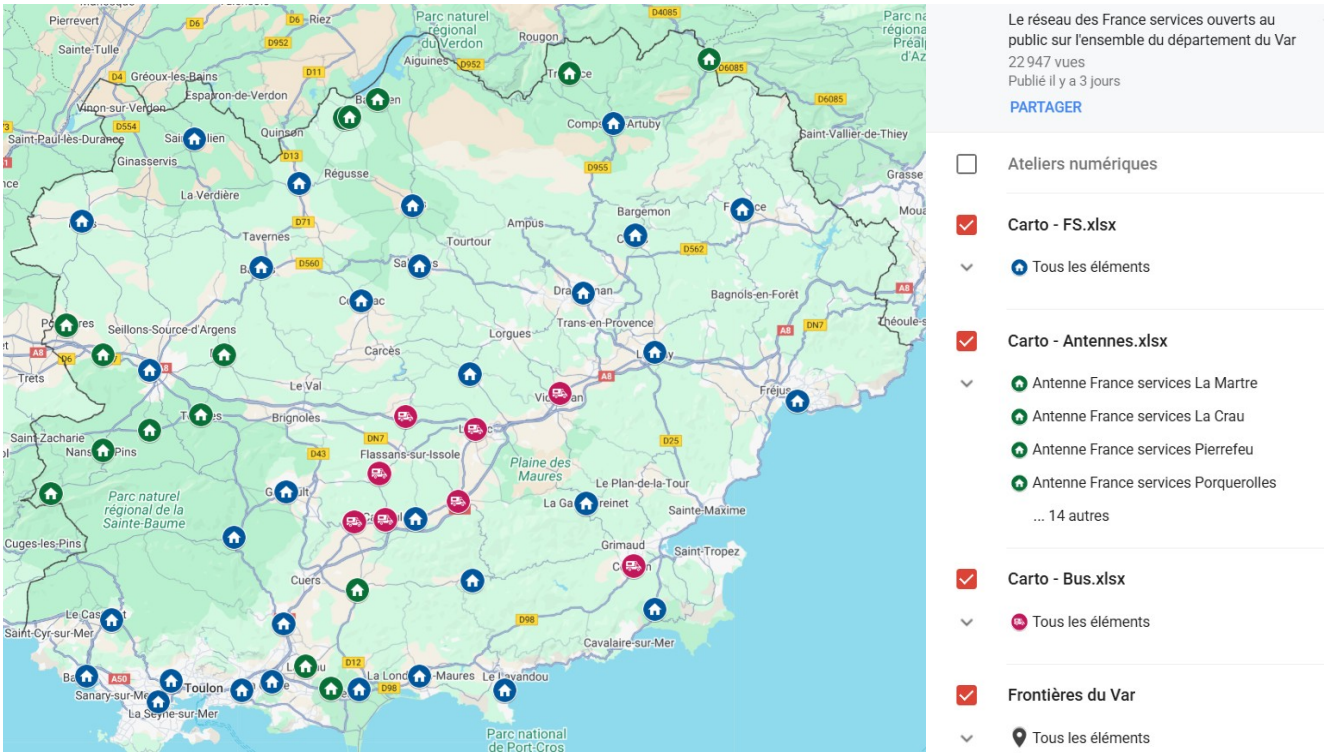
- proposer une réponse de proximité aux usagers dans leurs démarches administratives relatives aux bouquet France Services (CAF, Ameli, ANTS, etc.)
- apporter une réponse à des difficultés d'ordre administratif
- donner un accès à des outils numériques, en libre accès (postes informatiques, imprimante, etc

Il est à noter que ces missions sont leur "cœur de métier", obligatoires dans le cadre de France Services. Mais selon la structure porteuse, d'autres services peuvent y être adossés (dans les France Services portées par la Poste par exemple)

En découlent deux limites :

- Tout ce qui ne relève pas du bouquet France Services comme, par exemple, la médiation numérique, l'accès à des services marchands, l'accès à des services publics de collectivités,... ne relève pas du France Services,
- Il est nécessaire de connaître le France Services à côté pour orienter efficacement l'usager car l'offre en France Services n'est pas strictement identique partout.

Cette réalité n'est aujourd'hui ni claire pour tous les acteurs, ni toujours applicable par les conseillers France Services eux-mêmes. Non pas par choix mais par nécessité, face à la pression des usagers d'une part, et face à un manque de coopération avec les acteurs de médiation numérique quand ceux-ci sont sous dimensionnés ou trop éloignés de la MFS d'autre part.
L'articulation MFS-médiation numérique est centrale pour Var Numérique Ensemble. Elle fait d'ores et déjà l'objet d'expérimentations sur le territoire comme sur la communauté de communes du Pays de Fayence ou à Solliès-Pont où des Conseillers Numériques sont installés directement dans les France Services. Les résultats de ces expérimentations permettront d'orienter les actions de VNE lors d'essaimage des bonnes pratiques.



E - Le Var et la filière de réemploi 💡 (fiche action N°12) 💡

Le reconditionnement correspond au réemploi de matériel informatique préalablement remis en état (nettoyé, mis aux standards actuels voire légèrement réparés). Cette action ne doit pas être confondue avec le recyclage ou la réparation de matériel informatique, qui ne sont pas les sujets de VNE.
Plusieurs associations du Var portent des actions de reconditionnement solidaire telles que Numérisud, la FOL, APF France Handicap, La Vallée du Gapeau en Transition, etc..
Numérisud a pour objectif d'apporter aux élèves non équipés un ordinateur équipé de logiciels libres de droit, faisant ainsi d'une pierre deux coups en permettant à des enfants d'accéder à du matériel informatique et en les sensibilisant aux enjeux des communs numériques. Cette association gère l'intégralité de la chaîne du reconditionnement : collecte - remise en condition opérationnelle - mise à disposition - "SAV".
Les dispositifs de reconditionnement étant particulièrement dépendants de l'échelle territoriale, la Préfecture de Région en lien avec la Banque du Territoire a lancé une étude sur la filière du réemploi en région Provence Alpes Côte d'Azur.
En qualité de porteur de la feuille de route VNE, le Département participe et contribue à ces travaux (réponse au questionnaire Ernst & Young Advisory sur la filière de reconditionnement dans le Var, participation aux webinaires, interlocuteurs locaux, etc.).

Le contenu précis de la fiche action relative à ce sujet sera élaboré à l'issue de cette étude courant novembre.

F - Cohérence attentes/offres et évaluation des actions d'inclusion numérique 💡 (fiches action N°4, 10 et 11) 💡

Plusieurs observations ont été identifiées par les acteurs du territoire quant à l'offre de médiation numérique sur leur territoire :

- malgré les difficultés à la qualifier et la quantifier, l'offre de médiation numérique semble sous dimensionnée par rapport au besoin
- les actions de médiation numérique sont phagocytées par l'accès aux droits :
  - les professionnels font du "à la place de" sur des sujets d'ordre administratif (stats CoNum)
  - les ateliers et accompagnements tournent régulièrement autour de la problématique de l'accès aux droits
- la proximité est un paramètre important de succès de l'offre d'inclusion numérique notamment en milieu rural; plusieurs suggestions ont été faites pour que soient développées des actions "au plus près"
  - sous la forme d'actions de médiation numérique en itinérance
  - par des partenariats public-privé pour lesquels le privé apporte le service et le public finance et met, entre autres, à disposition des locaux 💡 (fiche action N° 10) 💡
- dans les petites communes, le rapprochement inclusion numérique et accès aux droits peut être pertinent mais il est inopérant dans les très petites communes en raison d'enjeux d'anonymat, même quand les intervenants ne sont pas de la commune.
- il est difficile pour les acteurs de l'inclusion numérique de trouver les bons interlocuteurs en fonction du besoin de leurs usagers à cause de la complexité des démarches administratives et de l'organisation des services.
  - l'une des réponses apportées est l'annuaire Soliguide. Soliguide propose à la fois une cartographie et un annuaire de l'offre de l'inclusion au sens large du terme, dont l'inclusion numérique 💡 (fiche action N° 1) 💡
  - une autre réponse proposée serait des temps de rencontre dont l'objectif est d'apporter une connaissance du territoire, des acteurs et des solutions disponibles selon la problématique rencontrée 💡 (fiche action N° 14) 💡
- de nombreux acteurs indiquent une difficulté à rendre compte de leur action, souvent dûe à la multiplicité des plateformes de reporting.
- l'offre d'inclusion numérique est difficilement visible et lisible
  - difficilement visible car non identifiable. Dans le cadre de VNE, il est proposé de créer une identité visuelle
  - difficilement lisible car complexe et mal approprié. Un glossaire permettrait à tous les acteurs de s'assurer de parler "la même langue"
- la mesure d'impact de l'offre est particulièrement complexe, notamment qualitative. Un travail d'harmonisation de l'évaluation des compétences des usagers avant et après une action de médiation numérique permettrait de mesurer réellement l'impact des actions portées pour le public.

G - Référencement et interconnaissance : Soliguide 💡(fiche action N°1)💡

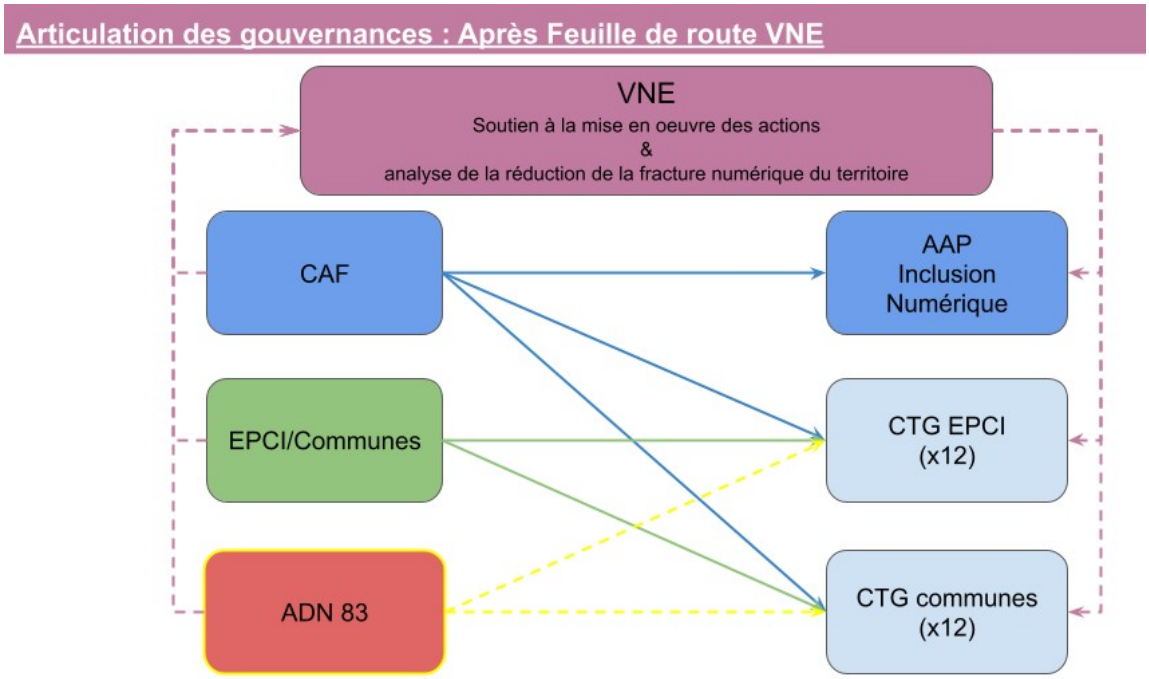
L'une des réponses aux problématiques de référencement et d'interconnaissance des acteurs est Soliguide.
Soliguide est une plateforme en ligne qui référence les lieux, dispositifs et services utiles aux personnes en difficulté, dès lors que l'offre est solidaire. C'est à la fois un annuaire et une cartographie de l'inclusion au sens large du terme.
Cette solution a été retenue comme l'outil de cartographie et d'annuaire de l'action sociale dans le Var; dans une logique de continuité avec les actions déjà mises en place à l'échelle départementale l'offre d'inclusion numérique VNE sera référencée sur cet outil.
Ce choix a été facilité car l'interopérabilité avec DORA, la cartographie de l'État de l'inclusion numérique.

Soliguide



H - Et si la feuille de route n'était pas mise en œuvre…

L'approche participative adoptée pour l'élaboration de cette feuille de route a d'ores et déjà produit des effets positifs à travers le questionnement suscité, les rencontres organisées, le porter à connaissance de FNE et la sensibilisation des élus de la commission de pilotage ADN83.
La gouvernance mise en place pour rapprocher le champ social (CAF-CTG/EPCI) du champ du numérique (ADN83 - EPCI) au sein de chaque territoire a pour ambition de développer une approche plus systémique de la transformation numérique intégrant ainsi très en amont les enjeux de la fracture numérique sur le Var.



Les résultats et propositions de cette feuille de routes pourront nourrir les CTG des EPCI souhaitant développer l'inclusion numérique. Les gouvernances locales pourront prendre le relais en déclinant la feuille départementale en feuille de route locale leur permettant d'accéder aux aides FNE de l'Etat.

En l'absence de mise en œuvre des actions identifiées dans Var numérique ensemble, c'est l'équité territoriale qui sera mise à mal. L'offre professionnelle d'inclusion numérique se dégradera avec la disparition des actions portées par les CoNum, reportant sur les acteurs du champ social, les médiateurs numériques, les travailleurs sociaux et les conseillers France services la prise en charge de l'accompagnement numérique ce qui fragilisera des dispositifs qui sont peut être déjà en tension.
L'inclusion numérique restera un sujet vague, mail identifié par les décideurs publics, dilué dans d'autres thématiques avec parfois des conséquences lourdes sur leur fonctionnement.
L'exclusion numérique progressera car la dématérialisation des services publics et marchands va se poursuivre et probablement même s'accélérer avec l'Intelligence artificielle.

I - Analyse SWOT relative à l'élaboration de VNE

Forces

Inclusion numérique identifiée dans tout le Var
La CAF, acteur moteur de l'inclusion numérique
Des médiathèques proposant, en majorité, des actions de médiation numérique
Un maillage d'acteurs publics et privés rayonnant sur le Var
ADN 83, un exemple réussi de collaboration entre 13 collectivités au service du numérique
La connectivité à internet est un sujet réglé

Faiblesses

Population à risque (indice de vieillissement à 130, population allophone, *IFN* à 6,2, etc.)
Offre inégalement répartie sur le territoire (opposition rural/urbain)
Des territoires sans acteur privé porteurs d'actions
Confusion des champs d'action
Hétérogénéité de l'appropriation des enjeux de l'inclusion numérique selon les territoires

Opportunités

Les CTG, cadre de coopération déjà existant dans les territoires
Des outils déjà existants pour une harmonisation des pratiques à l'échelle départementale
Appel à projets inclusion numérique CAF et fédération des financeurs publics
Le dispositif France Services est bien inséré dans le territoire
Soliguide, un seul outil départemental d'annuaire et de cartographie de l'inclusion, dont numérique

Menaces

Dématérialisation galopante
Incertitudes liées au dispositif CoNum
Nouveaux sujets créateurs de fracture numérique (IA, réseaux sociaux 2.0)
Mythe des "Digital Natives" et autre publics invisibles

IV - Var Numérique Ensemble 2025-2027: les priorités

Fort du diagnostic territorial et des échanges avec les acteurs de terrain, des éléments structurants, éclairant les enjeux de la feuille de route du Var, ont été identifiés. Ces éléments préfigurent les fiches actions répondant aux 3 enjeux de la feuille de route: équité territoriale, coordination et visibilité/lisibilité.

1 - Les éléments structurants de Var Numérique Ensemble

A - Les digitaliseurs : au coeur de la fracture numérique 💡 (fiche action N°8a) 💡

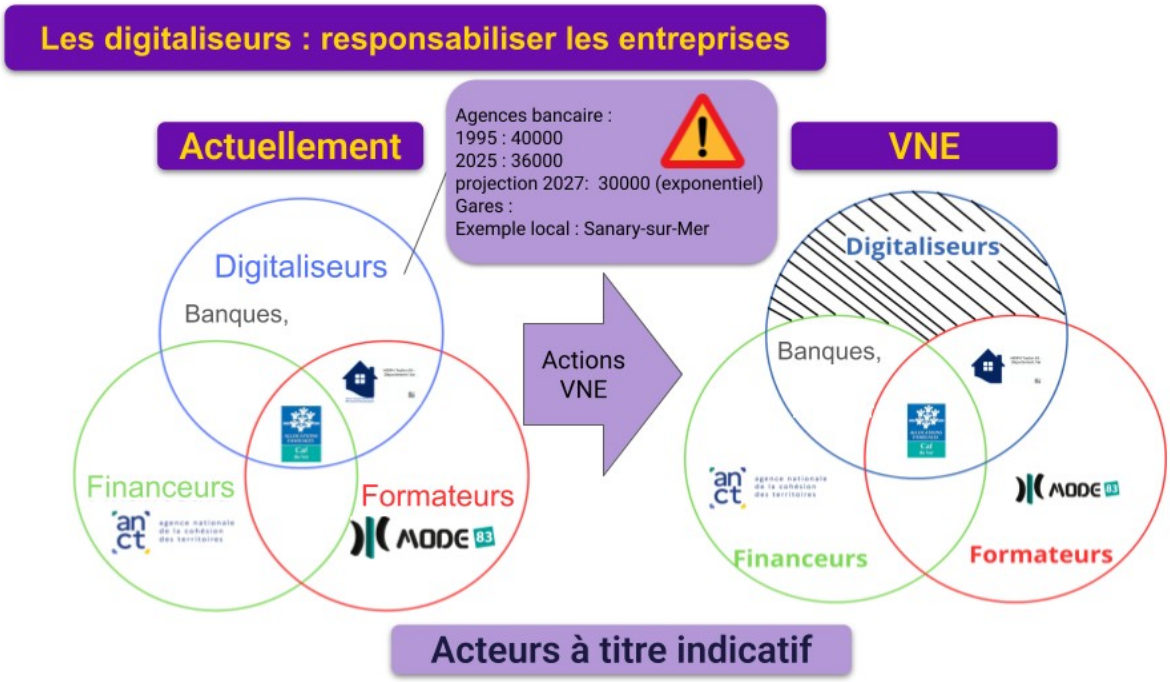
VNE doit trouver des financements pour soutenir les actions de médiation numérique. Au-delà de financements d'origine publique, c'est vers les acteurs privés que que la solution peut se trouver et il semble pertinent d'associer à la démarche ceux qu'on appelle les "Digitaliseurs"
La notion de digitaliseur est centrale à VNE et se définit comme suit : "Tout acteur public ou privé qui dématérialise des services auparavant dispensés dans des lieux de proximité et répondant aux besoins de leurs usagers, sans fournir de réponse de proximité ou d'accompagnement".
Une définition large qui a pour vocation à introduire la notion de responsabilité derrière les actes qui sont aujourd'hui l'une des racines de l'illectronisme et de la fracture numérique : les actes de dématérialisation et la suppression des actions de proximité que peut en découler.
En effet, dès lors qu'un service est dématérialisé s'ajoute un frein lié à l'utilisation d'un outil numérique tel qu'un téléphone, un ordinateur ou une tablette, en sus des obstacles auxquels l'usager pouvait être confronté auparavant.

Il existe plusieurs catégories de digitaliseurs :

- les digitaliseurs financeurs : acteurs qui créent de la fracture numérique mais financent, d'une manière ou d'une autre, des actions visant le public dans sa recherche d'accompagnement numérique,
- les digitaliseurs formateurs : acteurs qui forment et accompagnent les médiateurs numériques sur les démarches et services dématérialisés qu'ils ont mis en place,
- les digitaliseurs "non-engagés" : acteurs qui ni ne financent les actions, ni ne forment les médiateurs numériques et donc ne contribuent pas aux efforts de réduction de la fracture numérique qu'ils nourrissent.

Dans un premier temps l'action de VNE sera concentrée sur l'identification des acteurs qui financent déjà l'inclusion numérique dans une démarche de coordination, de complémentarité et de synergie.
Dans un second temps, une action d'acculturation à la question de l'inclusion numérique, à son impact économique et à l'impact humain sera menée auprès des digitaliseurs qui ne participent pas à l'action de réduction de la fracture numérique. Le but étant de permettre à ces digitaliseurs de s'engager dans VNE en leur fournissant un cadre.

Dans cette démarche, le collectif VNE prend tout son sens car il ne s'agit pas de négocier individuellement mais bien à l'échelle départementale avec le collectif VNE.
Un dispositif de valorisation des entreprises engagées pourra être imaginé à travers une réunion annuelle de la conférence des financeurs de l'inclusion numérique du Var et des supports de communication valorisant leur soutien.
L'objectif de cette démarche est de conduire tous les digitaliseurs à apporter leur contribution.



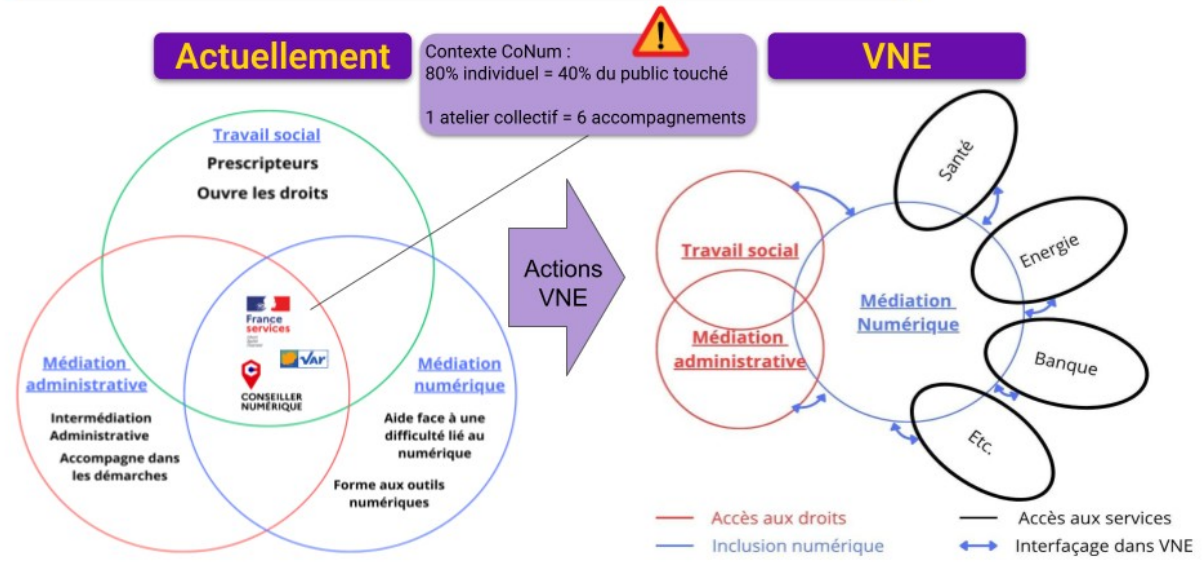
B - L'articulation des champs d'action 💡 (fiches action N°1, 13) 💡

Fort du constat illustré dans la partie II.4, il est nécessaire aujourd'hui de créer les conditions permettant aux acteurs des différents champs d'action de mener à bien leurs missions selon les cadres qui ont été posés.
Les résultats attendus sont :

- une sécurisation des pratiques des acteurs,
- une garantie de qualité du service rendu, les acteurs restant sur les missions pour lesquelles ils sont outillés et formés,
- la mise en place d'un parcours usager cohérent avec ses besoins et l'offre du territoire,
- un engagement lorsque c'est encore faisable des usagers pour gagner en autonomie,
- et au final un impact réel sur la réduction de la fracture numérique.

Ce travail d'articulation, déjà entamé, requiert :

- une identification des champs d'action dans une perspective de séparation
  - médiation Numérique
  - accès aux droit: travail Social / médiation Administrative
  - service : santé (hôpitaux, labos, imagerie…)..
  - service télécom: Fournisseurs d'accès fixe et mobile
  - service Energie, bailleurs sociaux, banque, education nationale… (liste à définir avec les conseillers numériques sur la base de leurs retours d'expérience)
  - etc.
- une clarification des missions relevant de ces champs d'action
- un travail d'interfaçage et de coordination entre les acteurs
- des outils communs de référencement, tels que Soliguide pour permettre des prescriptions croisées entre professionnels



C - Créer et faire vivre une communauté de professionnels de la médiation numérique 💡 (fiches action N°6, 6a,b,d,e et 9) 💡

Le dispositif “Conseillers Numériques” est bien plus qu’un financement de l’Etat. C’est la création d’une communauté de professionnels formés, équipés et animés, dont la mission est orientée exclusivement vers la médiation numérique. Et bien que les Conseillers Numériques soient régulièrement mis en avant lorsque le sujet de l’inclusion numérique est évoqué, ils ne sont ni les seuls, ni même les premiers acteurs de la médiation numérique. Les associations, les opérateurs de l’Etat, les collectivités territoriales, tous ces acteurs menaient déjà des actions de médiation numérique auxquelles les conseillers numériques se sont greffés, avec plus ou moins de coordination.

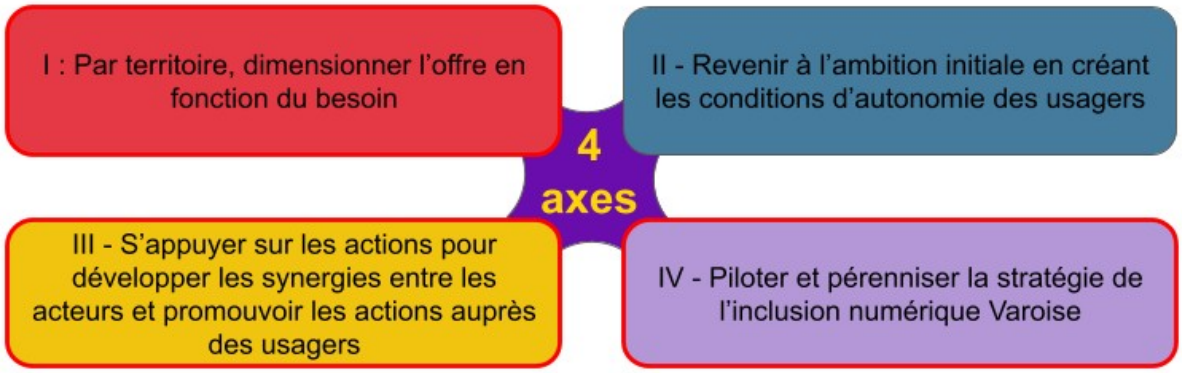
Les médiateurs numériques, sous toutes leurs formes (fab manager, médiathécaire, ludothécaire, agent en cyberbase, etc.), sont aujourd’hui une force “invisible” de l’inclusion numérique. Invisible non pas par leurs effets mais par leur absence de référencement dans des bases de données et/ou des grands dispositifs labellisés (CoNum, Cyberbase, ERIC, SudLab,etc.)

Les objectifs de la mise en oeuvre d’une communauté de professionnels de la médiation numérique Varoise sont multiples :

- faciliter l’identification par les professionnels et les usagers des actions de médiation numérique
- évaluer les compétences des médiateurs numériques et mettre à leur disposition les formations CoNum (CCP1, formation continue, titre *RNCP* “Médiateur Numérique” complet)
- mettre en commun des outils, supports de travail, de communication, etc.
    - partager les outils, notamment de bilan (espace Coop)
    - harmoniser les supports et méthodes de communication (améliorer la lisibilité et la visibilité des offres)
- coopérer et se coordonner pour faciliter le parcours usager et renforcer les complémentarités
- recenser les médiateurs dans une optique de vivier professionnel de la médiation numérique disponible sur le territoire
- mettre en place un reporting harmonisé permettant de fiabiliser les indicateurs de la fracture numérique du territoire
- proposer une animation départementale grâce au coordinateur des conseillers numériques
    - sous la forme de rencontres locales, ou type *NEC* 💡 (fiche action N°14) 💡

2 - Les actions de VNE :

Pour répondre aux enjeux identifiés, 4 axes stratégiques ont été déterminés



A- Par territoire, dimensionner l'offre en fonction des besoins.

Ce premier axe porte le sujet de l'inclusion numérique dans le contexte de l'accès aux droits dans une logique de proximité et donc d'équité territoriale, enjeux de Var Numérique Ensemble.

Bien qu'il s'agisse d'une dérive que VNE vise à encadrer, tous les contributeurs s'accordent sur la nécessité du "à la place de" pour ne pas risquer de déstabiliser l'écosystème de l'accès aux droits et, par extension, le service à l'usager.

Cette dérive, si elle se poursuit, aura pour conséquence de réduire à néant l'impact réel de la médiation numérique sur la fracture numérique pour deux raisons:

- aucune autonomisation de l'usager à l'issue du temps passé,
- pour une même unité de temps, l'accompagnement en pair à pair est moins efficace que l'atelier collectif.

Les accompagnements en pair à pair représentent aujourd'hui 80% des actions des conseillers numériques pour 40% des personnes accompagnées soit en creux 60% des personnes sont accompagnées par 20% des activités des conseillers donc un ratio de 6 personnes accompagnées en ateliers collectifs pour une seule en atelier individuel.
En remplaçant les accompagnements individuels par des ateliers collectifs, le volume serait multiplié par 6 et ce sans augmenter le nombre de médiateurs. Le service rendu serait cependant moins personnalisé, de par sa nature non individuelle.

L'indicateur "niveau de disponibilité des services d'inclusion numérique" pour les usagers sous la forme d'une formule min/hab/an sera à construire dans le cadre de VNE pour améliorer le diagnostic. 💡(fiche action N°2)💡
Les éléments initiaux suffisent à identifier des actions et des tendances à l'échelle des territoires mais ne permettent pas de calculer cet indicateur. La complexité de cette métrique est double:

- grand nombre d'acteurs aux actions très variées (cadrage complexe)
- difficulté pour les acteurs de quantifier le temps passé sur des actions de médiation numérique (exemple des France Services qui font beaucoup de médiation numérique malgré eux).

Des expérimentations pourront être menées sur les territoires souhaitant mettre en place des services innovants axés sur l'articulation CoNum/France Services et le développement d'une offre de services "au plus près" dans le but de répondre à l'objectif d'équité territoriale de VNE. 💡(fiches action N°10, 13)💡

L'accès aux outils dédiés, tels que Aidants Connect, est une nécessité pour les acteurs pratiquant le "faire à la place". Des sessions de formation seront proposées afin de permettre aux acteurs ayant manifesté leur intérêt de se former à l'outil afin de sécuriser leur pratique. 💡(fiche action N°6c)💡

Faire évoluer les pratiques des médiateurs pour que les ateliers répondent aux besoins des usagers selon les publics ciblés, et non plus des propositions universelles dont la traduction dans les usagers quotidiens est difficile. 💡 (fiche action 9) 💡

B- Revenir à l'ambition initiale en créant les conditions d'autonomie des usagers.

L'objectif initial de l'Etat était (et reste) l'autonomisation des usagers sur les outils numériques. Une nécessité découlant à la fois des évolutions technologiques qui transforment notre société en profondeur mais aussi de la dématérialisation précipitée des services publics et marchands.
Cette première ambition s'est vu aliénée par le "faire à la place de" et le parasitage mutuel de "l'accès aux droits" et de "l'inclusion numérique" nés de l'exaspération des usagers et de la volonté des professionnels d'éviter au maximum le non-recours aux droits.
L'un des objectifs de VNE est de soutenir les actions permettant aux publics de développer des compétences numériques sortant du cadre de l'accès aux droits. Il s'agit ici de dépasser la demande initiale en lien avec une démarche administrative pour passer à des compétences numériques réutilisables dans des contextes plus personnels, professionnels, culturels, ludiques.. afin de donner envie, restaurer la confiance, ne plus subir. Un numérique inclusif et émancipateur qui dépasserait sa fonction de simple outil. 💡(fiche action 6b)💡
Au vu de l'urgence des autres axes, l'axe 2 n'est pas la priorité pour cette feuille de route 2025-2027.
Cependant, de nombreuses sont déjà en cours d'étude pour imaginer la médiation numérique de demain en lien avec l'Education Nationale, les fablabs, les médiathèques, la Région, etc.

C - S'appuyer sur les actions menées pour développer les synergies entre les acteurs et les promouvoir auprès des usagers

Plusieurs problématiques ont été identifiées lors des rencontres avec les territoires :

- une difficulté à définir l'inclusion numérique et à parler le même langage
- un manque d'interconnaissance entre les acteurs, d'un même champs d'action parfois
- un public difficile à informer au regard de la complexité de l'offre et des difficultés citées ci-dessus
- un public qui ne différencie pas l'inclusion numérique de l'accès aux droits et aux services marchands

VNE a pour ambition de développer ces relations entre professionnels dans le cadre d'une réflexion sur l'amélioration du parcours usager (présenter son offre de service, comment détecter les usagers "autonomisables"..., soutien numérique des professionnels…) et par un référencement dans Soliguide.
L'outil Soliguide, étant largement approprié dans le Var par les acteurs du social, est l'outil retenu pour le référencement des acteurs de l'inclusion numérique afin d'avoir un seul outil d'annuaire et de cartographie.💡(fiche action N°1)💡
La mise en place d'une communauté de la médiation numérique professionnelle, qui met en commun les outils, formations, l'animation, les supports de communication, etc. est l'une des priorités de la feuille de route. 💡(fiche action N°9)💡

Outre le référencement des médiateurs numériques et leur enrôlement, une action d'évaluation du niveau de compétence sera l'une des actions prioritaires 💡(fiche action N°6d)💡
Cela se traduira ensuite par la mise en place de formations répondant à des besoins communs :

- Une formation visant à faciliter l'inclusion des *PSH* dans les actions de médiation numérique 💡(fiche action N°6a)💡 Elle présente un triple intérêt :
  - Meilleure connaissance de son territoire
  - Meilleure connaissance du public en situation en de handicap
  - Apporte des compétences pour développer le "aller-vers" pour les PSH (tant au niveau du contenu, que de la communication, que de l'action)
- L'Etat finance des formations aux médiateurs numériques au Café IA, et l'IA est aujourd'hui l'un des sujets prioritaires des usagers. Fort de ce constat, des formations Café IA seront proposées dans le Var, en lien avec d'autres formations IA complémentaires (marché de l'IA, bataille de l'IA, etc.) afin de proposer une offre sur tout le territoire, au plus près des usagers. 💡(fiche action N°6b)💡
- Une formation "Aidants Numérique" des agents d'accueil sera proposée afin de permettre une acculturation de ces personnels hors inclusion numérique pour améliorer l'orientation des usagers 💡(fiche action N°6c)💡. Bien qu'ils ne soient pas stricto sensu des médiateurs numériques, il est pertinent qu'ils soient inclus (au moins dans les efforts de veille) pour faciliter l'orientation des usagers et leur information.
- Le numérique en santé est une des orientations fortes sur la Région, notamment dans le 06 et le 84. Le Var peut quant à lui s'appuyer sur un acteur local qui peut dispenser des séances d'information et de formation à proximité des agents : le GIP Innovation e-Santé Sud. Une première action de formation sera menée sur l'outil "Mon Espace Santé" afin de permettre aux usagers de prendre connaissance de l'outil et de décider, en pleine conscience, de l'usage qu'ils en feront. Selon le succès de cette action, un parcours "numérique en santé" pourra être étudié, incluant d'autres outils en lien avec la santé. 💡(fiche action N°6e)💡

Des temps de rencontre inter-professionnelle seront mis en place afin de permettre aux acteurs de l'inclusion numérique d'échanger sur leurs métiers, de faire des RETEX, de développer les synergies et les coopérations. 💡(fiche action N°14)💡

L'articulation entre les France Services et les Conseillers Numérique/Médiateurs Numérique est une demande de l'État, ces deux dispositifs répondant à des besoins du public complémentaires.
La force du dispositif France Services est un atout sur lequel la médiation numérique doit s'appuyer pour se construire et se développer.
Parmi les synergies imaginées est la posture de "prescripteur" que pourraient prendre les conseillers France Services vis à vis des médiateurs numériques afin de les aider à mettre en place des ateliers répondant aux besoins des usagers 💡(fiche action N°13)💡

Dans un enjeu de visibilité et de lisibilité, VNE va produire une identité visuelle commune aux acteurs de l'inclusion numérique inscrit dans VNE qui permettra de faciliter l'identification d'actions de médiation numérique 💡(fiche action N°4)💡
Enfin, dans ce sujet de la communication, le sujet de l'accessibilité des sites et services des communes a été identifié par une collectivité suite à une étude de la Banque des Territoires indiquant la faiblesse de la fonction publique territoriale, notamment du Var, dans ce domaine. Cependant, certains acteurs ont déjà initié des démarches positives en ce sens. La constitution d'un livre blanc de l'accesssibilité permettrait de faciliter le travail des communes qui souhaitent elles-mêmes se mettre aux normes du RGAA. 💡(fiche action N°15)💡 .

Toujours sur le sujet de la communication un effort sera fait, dans la continuité de l'adaptation des ateliers aux différents publics, afin que la communication touche efficacement les publics ciblés par ces ateliers.

D - Piloter et pérenniser la stratégie de l'inclusion numérique varoise

Le suivi de la Feuille de route VNE et son animation seront réalisés par le *Porteur* de la feuille de route dans le cadre d'ADN83 :

- Le choix d'un outil de Gestion Electronique des Documents : RESANA,
- Accompagnement des structures porteuses/pilotes de fiche action,
- Veille à la cohérence inter-actions, et globalement à la cohérence de la feuille de route,
- Communication à travers des visios, newsletters,
- Mise en place de temps de rencontres,
- etc.

Les bilans annuels seront élaborés sur la base des outils de reporting disponibles, par exemple l'espace coop de l'ANCT et de Soliguide (cartographie des acteurs).

Le portage et le pilotage des actions seront déterminés pour chaque fiche action sur la base du volontariat.

Quant à la pérennisation de la politique d'inclusion numérique Varoise, six propositions sont ressorties :

- L'appui sur les *Services d'Appuis Spécifiques* pour créer des synergies entre ces SAS et les médiateurs numériques dans l'accompagnement des PSH dans le monde de l'entreprise 💡 (fiche action N°3) 💡
- Passer d'une logique "maintenir les postes" à une logique "maintenir les actions de médiation numérique", et maintenir les actions de médiation numérique, les plus précaires et pertinentes en premières, sur le territoire varois 💡 (fiche action N°7) 💡
- Mettre en place une conférence de financeurs institutionnels afin, entre autres, de faciliter les complémentarités entre les actions soutenues, 💡 (fiche action N°8) 💡
- fédérer les "Digitaliseurs" pour créer un modèle économique pérenne de l'inclusion numérique, 💡 (fiche action N°8a) 💡
- Créer un référentiel des associations du Var pour faciliter les partenariats public-privé 💡 (fiche action N°10) 💡
- mener une veille des AAP et accompagner les petites associations dans leurs démarches. 💡 (fiche action N°17) 💡

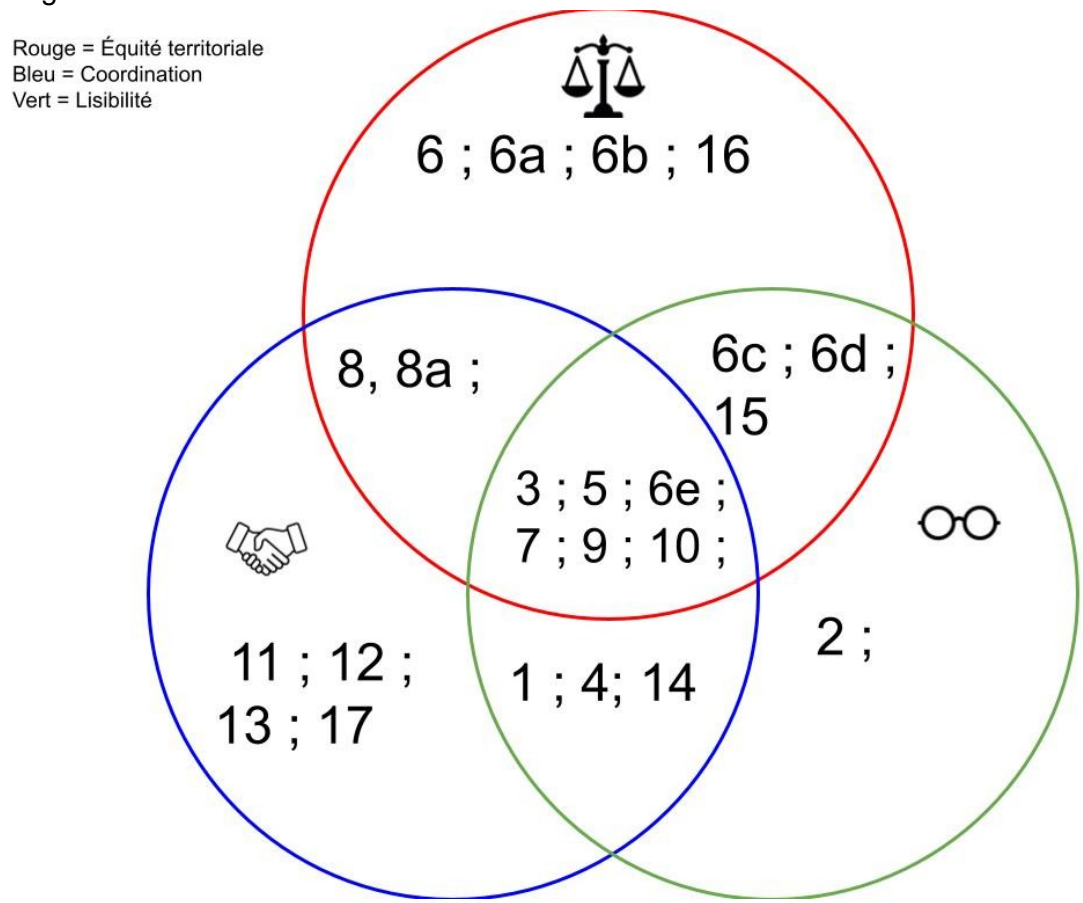
Des séances d'acculturation des élus communaux et inter-communaux seront proposées dans les territoires en 2026, après les élections, pour embarquer les nouveaux arrivants et ceux restant mais qui n'ont pu être acculturer plus tôt 💡 (fiche action N°5) 💡

3 - Liste des fiches action :

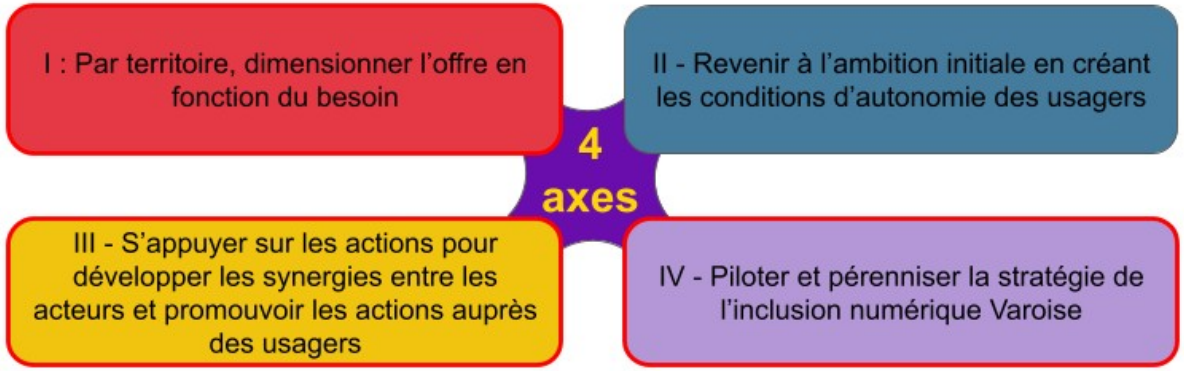
- action VNE N°1 : Inscrire sur Soliguide l’ensemble des acteurs de l’inclusion numérique et en faire la publicité auprès des autres professionnels
- action VNE N°2 : Finaliser et fiabiliser les diagnostics territoriaux
- action VNE N°3 : Avec les Services d'Appuis Spécifiques, développer les synergies entre professionnels de santé et médiateurs numériques
- action VNE N°4 : Créer et déployer une identité graphique commune de l’inclusion numérique VNE
- action VNE N°5 : Mener des actions d'acculturation auprès des décideurs publics
- action VNE N°6 : Harmoniser le niveau de formation des médiateurs numériques en facilitant l’accès aux formations des CoNum
- action VNE N°6a : Mettre en place une formation "PSH et numérique : inclure les PSH dans mon action de médiateur numérique"
- action VNE N°6b : Former tous les médiateurs numériques au Café IA et ses dérivés
- action VNE N°6c : Mettre en place les formations Aidants Connect et Aidants Numériques dans le cadre de FNE
- action VNE N°6d : Identification des professionnels de la médiation numérique en vue d’évaluation des compétences
- action VNE N°6e : En lien avec Innovation E-santé Sud, sensibiliser les médiateurs numériques à "Mon Espace Santé"
- action VNE N°7 : Maintenir et développer les actions de médiation numérique portées par les conseillers numériques dans le Var
- action VNE N°8 : Mettre en place une conférence de financeurs institutionnels
- action VNE N°8a : Fédérer les “digitaliseurs” pour créer un modèle économique viable de l’inclusion numérique
- action VNE N°9 : Créer et faire vivre une communauté de professionnels de la médiation numérique
- action VNE N°10 : Créer un référentiel des associations du Var pour faciliter les partenariats public-privé
- action VNE N°11 : Mettre en place une mesure d’impact des actions d’inclusion numérique
- action VNE N°12 : S'insérer dans et supporter les actions de reconditionnement portées par la Région et le Hub du Sud
- action VNE N°13 : Développer les synergies locales entre France Services et médiateurs numériques
- action VNE N°14 : Mettre en place les "Assises de l'inclusion numérique" (NEC)
- action VNE N°15 : Améliorer l'accessibilité et l'expérience utilisateur des sites internet de services dématérialisés publics
- action VNE N°16 : Mettre en place les moyens permettant de lutter contre le double illettrisme
- action VNE N°17 : Mener une veille des appels à projets inclusion numérique

A - Les fiches actions par enjeux

Chaque fiche action répond à un ou plusieurs enjeux identifiés par les élus comme l'illustre le diagramme ci à droite



B - Les fiches actions par axe :



Actions	Axe 1	Axe 2	Axe 3	Axe 4
action VNE N°1 : Inscrire sur Soliguide l'ensemble des acteurs de l'inclusion numérique et en faire la publicité auprès des autres professionnels			Oui	
action VNE N°2 : Finaliser et fiabiliser les diagnostics territoriaux	Oui		Oui	
action VNE N°3 : Avec les Services d'Appuis Spécifiques, développer les synergies entre professionnels de santé et médiateurs numériques			Oui	Oui
action VNE N°4 : Créer et déployer une identité graphique commune de l'inclusion numérique VNE			Oui	
action VNE N°5 : Mener des actions d'acculturation auprès des décideurs publics			Oui	Oui
action VNE N°6 : Harmoniser le niveau de formation des médiateurs numériques en facilitant l'accès aux formations des CoNum	Oui	Oui	Oui	
action VNE N°6a : Mettre en place une formation "PSH et numérique : inclure les PSH dans mon action de médiateur numérique"	Oui	Oui	Oui	
action VNE N°6b : Former tous les médiateurs numériques au Café IA et ses dérivés		Oui	Oui	
action VNE N°6c : Mettre en place les formations Aidants Connect et Aidants Numériques dans le cadre de FNE	Oui		Oui	

action VNE N°6d : Identification des professionnels de la médiation numérique en vue d'évaluation des compétences	Oui	Oui		
action VNE N°6e : En lien avec Innovation E-santé Sud, sensibiliser les médiateurs numériques à "Mon Espace Santé"		Oui		
action VNE N°7 : Maintenir et développer les actions de médiation numérique portées par les conseillers numériques dans le Var	Oui	Oui		Oui
action VNE N°8 : Mettre en place une conférence de financeurs institutionnels			Oui	Oui
action VNE N°8a : Fédérer les "digitaliseurs" pour créer un modèle économique viable de l'inclusion numérique			Oui	Oui
action VNE N°9 : Créer et faire vivre une communauté de professionnels de la médiation numérique			Oui	
action VNE N°10 : Créer un référentiel des associations du Var pour faciliter les partenariats public-privé	Oui	Oui	Oui	
action VNE N°11 : Mettre en place une mesure d'impact des actions d'inclusion numérique			Oui	Oui
action VNE N°12 : S'insérer dans et supporter les actions de reconditionnement portées par la Région et le Hub du Sud		Oui		Oui
action VNE N°13 : Développer les synergies locales entre France Services et médiateurs numériques	Oui	Oui	Oui	
action VNE N°14 : Mettre en place les "Assises de l'inclusion numérique" (NEC)			Oui	
action VNE N°15 : Améliorer l'accessibilité et l'expérience utilisateur des sites internet de services dématérialisés publics	Oui			
action VNE N°16 : Mettre en place les moyens permettant de lutter contre le double illettrisme	Oui	Oui		
action VNE N°17 : Mener une veille des appels à projets			Oui	Oui

C - Les fiches actions contribuent à FNE

Légende :
Gris = Action non pertinente dans VNE ; Rouge = Fiche action ne répond pas à un enjeu FNE ; Vert = Enjeu auquel la fiche action répond

France Numérique Ensemble	A - Territorialiser			B - Déployer les outils pour tous pour dvlpt des compétences					C - Soutenir structuration de la filière professionnelle				D - Collecter les données, les partager, les exploiter		
Actions VNE ↓ Actions FNE →	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Fiche action VNE N°01 :Inscrire sur Soliguide l'ensemble des acteurs de l'inclusion numérique et en faire la publicité auprès des autres professionnels										X					
Fiche action VNE N°02 : Finaliser et fiabiliser les diagnostics territoriaux														X	
Fiche action VNE N°03 : Avec les Services d'Appuis Spécifiques, développer les synergies entre professionnels de santé et médiateurs numériques															
Fiche action VNE N°04 : Créer et déployer une identité graphique commune "VNE"										X					
Fiche action VNE N°05 : Mener des actions d'acculturation auprès des décideurs publics															
Fiche action VNE N°06 : Assurer l'information des médiateurs numériques sur les offres de formation				X							X	X			
Fiche action VNE N°06a : Mettre en place une formation "PSH et numérique : inclure les PSH dans mon action de médiateur numérique"											X	X			
Fiche action VNE N°06b : Former tous les médiateurs numériques au Café IA et ses dérivés				X							X	X			

Fiche action VNE N°06c : Mettre en place les formations Aidants Connect et Aidants Numériques dans le cadre de FNE											X	X				
Fiche action VNE N°06d : Identification des professionnels de la médiation numérique en vue d'évaluation des compétences											X	X				
Fiche action VNE N°06e : En lien avec Innovation E-santé Sud, sensibiliser les médiateurs numériques à "Mon Espace Santé"											X	X				
Fiche action VNE N°07 : Maintenir et développer les actions de médiation numérique portées par les conseillers numériques dans le Var		X														
Fiche action VNE N°08 : Mettre en place une conférence de financeurs institutionnels		X														
Fiche action VNE N°08a : Fédérer les "digitaliseurs" pour créer un modèle économique viable de l'inclusion numérique		X														
Fiche action VNE N°09 : Créer et faire vivre une communauté de professionnels de la médiation numérique					X	X						X				
Fiche action VNE N°10 : Créer un référentiel des associations du Var pour faciliter les partenariats public-privé																
Fiche action VNE N°11 : Mettre en place une mesure d'impact des actions d'inclusion numérique					X	X								X		
Fiche action VNE N°12 : Supporter et s'insérer dans les actions de reconditionnement portées par la Région et le Hub du Sud								X								
Fiche action VNE N°13 : Développer les synergies locales entre France Services et médiateurs numériques																

Fiche action VNE N°14 : Mettre en place les "Assises de l'inclusion numérique" (NEC)															
Fiche action VNE N°15 : Améliorer l'accessibilité et l'expérience utilisateur des sites internet de services dématérialisés publics															
Fiche action VNE N°16 : Mettre en place les moyens permettant de lutter contre le double illettrisme						X					X	X			
Fiche action VNE N°17 : Mener une veille des appels à projets et accompagner les petites associations		X													

D - Cartes d'identité des territoires et cartographie des acteurs :

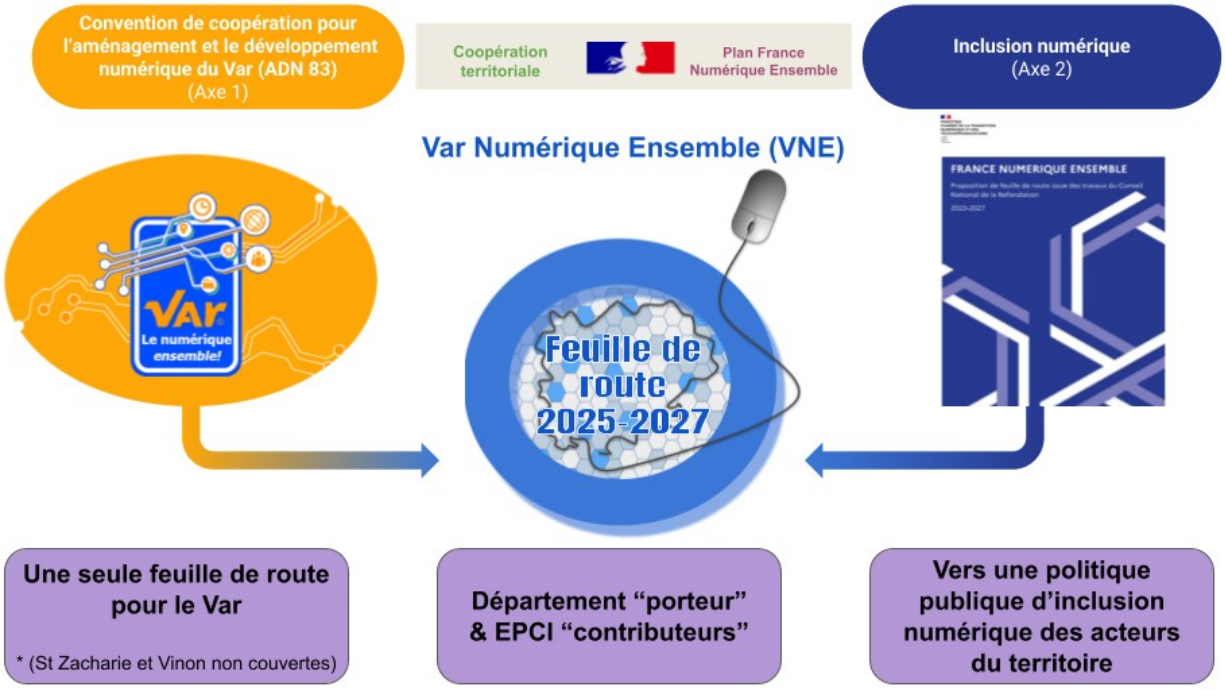
- Communauté d'Agglomération Sud Sainte Baume
- Communauté de communes de Coeur du Var
- Communauté de communes du Golfe de Saint Tropez
- Communauté de communes du Pays de Fayence
- Communauté de communes de Provence Verdon
- Dracénie Provence Verdon Agglomération
- Estérel Côte d'Azur Agglomération
- Communauté de communes des Lacs et Gorges du Verdon
- Métropole Toulon Provence Méditerranée
- Communauté d'Agglomération Provence Verte
- Communauté de communes de Méditerranée Porte des Maures
- Communauté de communes de la Vallée du Gapeau

Glossaire
Synthèse

V - VNE 2025-2027: vers un numérique 0 exclusion dans le Var

La mise en place de cette première feuille de route de l'inclusion numérique dans le Var a été co-pilotée par le Département et la Préfecture du Var en lien étroit avec la CAF du Var. Le Département, en qualité de porteur de la feuille de route de l'inclusion numérique du Var, a associé les 12 EPCI du Var qui se sont déclarés co-porteurs. Elle constitue donc le point de départ d'une démarche de coopération entre les collectivités, l'Etat et ses opérateurs en faveur d'une inclusion numérique au service de la transformation numérique du Var.

La démarche participative adoptée a permis d'inviter tous les acteurs identifiés de l'inclusion numérique intervenant sur le Var. Cette méthode plus longue a été retenue car l'élaboration d'une telle feuille de route constitue une étape clé qui conditionne le succès de sa mise en œuvre opérationnelle



Var Numérique Ensemble est tout à la fois un collectif, une vision commune pour développer l'inclusion numérique au service des varois et une démarche opérationnelle composée de fiches actions répartie entre plusieurs acteurs et déclinée en fonction des spécificités de chaque territoire. Certaines actions sont :

- d'ores et déjà en cours,
- organisées mais la réunion de lancement reste à programmer avec tous les contributeurs volontaires et il reste
- des intentions qu'il conviendra d'approfondir, de décliner en actions concrètes avec un porteur et des contributeurs

La planification d'ensemble reste à établir afin d'identifier les actions à réaliser d'ici fin 2027 et celles à lancer avant cette échéances

Certaines pistes ont été identifiées, mais n’ont pas été traitées dans l’attente des résultats d’actions préalables, d'éléments de diagnostic en cours d’élaboration ou d’interlocuteurs pertinents et compétents indisponibles durant l’élaboration de cette feuille de route.
.
Mais ces sujets ont bien été identifiés, dans l’axe 2 notamment,tels le besoin de formation des plus jeunes sur les outils numériques, le besoin d’accompagner les entreprises mais aussi les collectivités territoriales dans la transition numérique en formant les professionnels, le besoin de pouvoir développer des compétences qui ne relèvent pas d’un socle nécessaire, etc…

VAR NUMERIQUE ENSEMBLE est un pari qui mise sur l’intelligence collective des acteurs en place, le partage de valeurs en matière de transformation numérique et un engagement au service du département du Var riche de la diversité de ses territoires.

La feuille de route n’est donc pas une fin mais le lancement d’une démarche collaborative associant l’ensemble des acteurs **VOLONTAIRES** de l’écosystème varois de l’inclusion numérique.