PRÉFÈTE DE L'AIN

*Liberté*
*Égalité*
*Fraternité*

AIN 01 le Département

# France Numérique Ensemble

## Département de l'Ain

agence nationale de la cohésion des territoires

FRANCE NUMÉRIQUE ENSEMBLE

# Éditos



La transition numérique actuellement à l'œuvre impose de porter des politiques ambitieuses pour que chacun puisse se saisir des opportunités offertes, exercer sa citoyenneté et tisser les liens dont notre société a besoin.

Si nos concitoyens n'ont jamais été aussi nombreux à utiliser des services numériques, il demeure qu'aujourd'hui, un Français sur trois se retrouve éloigné du numérique, souvent en raison d'un manque de compétences, d'accès aux équipements adéquats ou d'un accompagnement humain insuffisant. Dans ce contexte, les inégalités numériques se creusent, affectant particulièrement les populations les plus vulnérables.

Tous les acteurs œuvrant dans le champ du numérique sont appelés à participer : collectivités locales, syndicats intercommunaux, structures éducatives, associations et réseaux France services.

La feuille de route France Numérique Ensemble, lancée en octobre 2023 par le Gouvernement, s'inscrit dans la continuité des actions menées par l'État au travers notamment de la Stratégie Nationale pour un Numérique Inclusif (SNNI) et de la stratégie de lutte contre la pauvreté. Elle aborde cette thématique sous un nouveau prisme, en mettant l'accent sur la territorialisation de l'action et la transversalité entre les différents projets pour répondre aux besoins spécifiques de chaque territoire.

La ministre déléguée chargée de l'Intelligence artificielle et du Numérique,
**Clara CHAPPAZ**





Le département de l'Ain a toujours été mobilisé sur les sujets de médiation numérique. C'est donc fort naturellement que le conseil départemental s'est engagé aux côtés de l'État pour porter une politique publique ambitieuse. Son engagement s'appuie sur un terreau solide composé de nombreuses initiatives et un réseau dense de conseillers numériques. Son engagement permet d'impulser une dynamique territoriale de l'inclusion numérique et construire une stratégie globale et coordonnée en définissant une feuille de route France numérique départementale.

Un diagnostic territorial, issu de la concertation initiée début 2024 avec les acteurs aindinois de la médiation numérique a permis d'identifier l'offre existante et de mettre en lumière les besoins restant à couvrir.

La feuille de route départementale définit les priorités locales en termes d'inclusion numérique qui s'articulent autour de trois objectifs :

- la consolidation des actions et services existants,
- le développement d'une offre de médiation numérique adaptée aux besoins des publics identifiés comme prioritaires (jeunes, parents, personnes peu ou pas mobiles),
- la création de synergies entre les différents acteurs du numérique pour amplifier la portée de leurs actions.

La feuille de route France Numérique Ensemble dans l'Ain appelle à l'action collective, invitant tous les acteurs du territoire à œuvrer ensemble pour faire de l'inclusion numérique une réalité tangible pour chaque Aindinois. En unissant nos efforts, nous pouvons bâtir un avenir numérique inclusif, solidaire et respectueux des besoins de chacun.

La préfète de l'Ain
**Chantal Mauchet**



Le président du conseil départemental de l'Ain
**Jean Deguerry**



# Sommaire


## Introduction P. 6

- France Numérique Ensemble, Un cadre national, une feuille de route territorialisée pour les Aindinois P. 6
- Méthodologie de construction de la feuille de route P. 9
- État des lieux de la médiation numérique dans l'Ain P. 10
- État des données disponibles sur l'inclusion numérique dans l'Ain P. 15

## Fiches objectifs P. 18

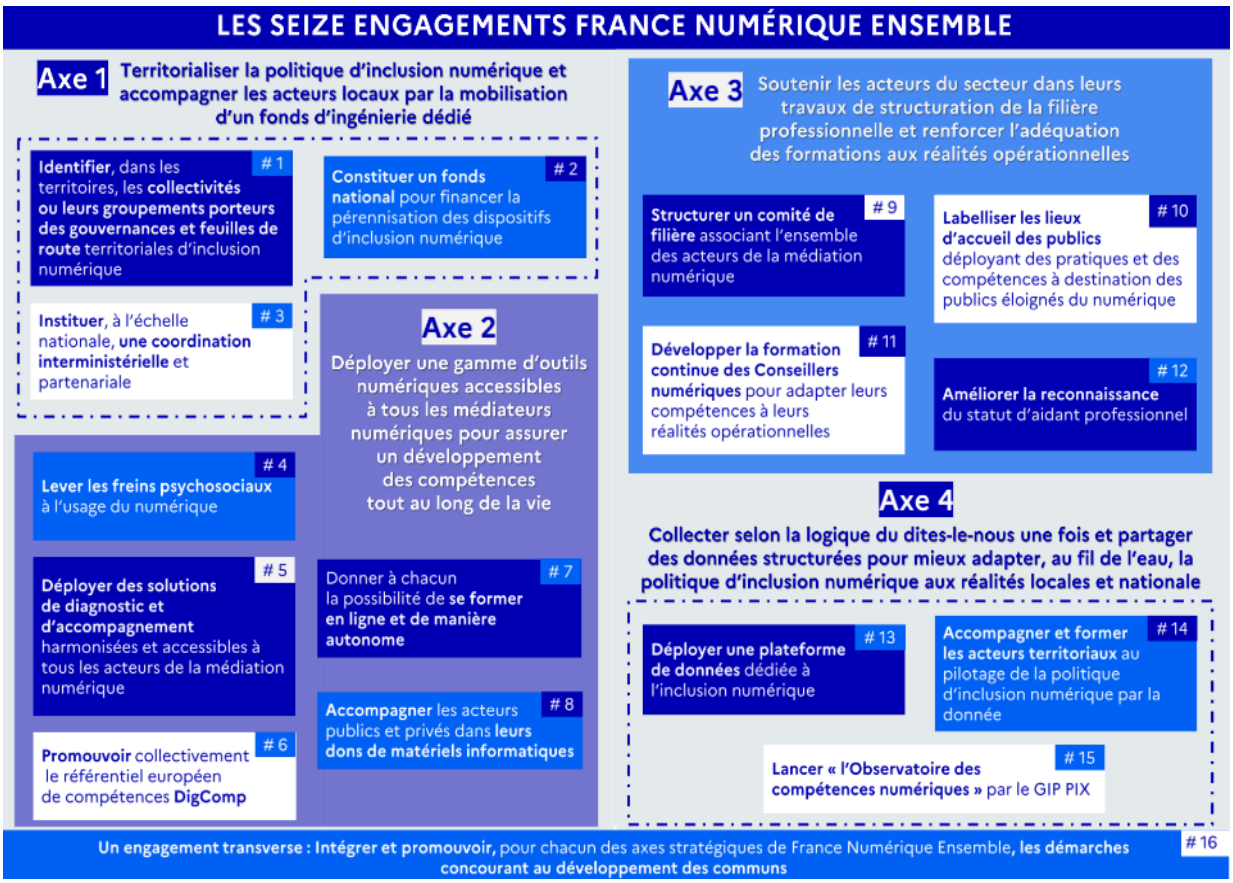
- Axe 1 - Consolider l'écosystème de la médiation numérique P. 19
- Axe 2 - Développer une offre de médiation numérique ambitieuse pour le territoire, et notamment vis-à-vis de publics désignés comme prioritaires P. 26
- Axe 3 - Créer des synergies entre les différents acteurs du numérique pour amplifier la portée de leurs actions P. 32

# France Numérique Ensemble, Un cadre national, une feuille de route territorialisée pour les Aindinois

**La démarche France Numérique Ensemble** a été impulsée par l'État en mai 2023 suite à la restitution du volet numérique du Conseil National de la Refondation (CNR). Afin de se doter d'une feuille de route stratégique, une circulaire a été publiée le 28 juillet 2023.

Cette feuille de route nationale compte 16 engagements à travers 4 axes (voir schéma), dont le premier sur la territorialisation de cette politique publique, afin de déployer un plan d'action adapté aux spécificités et aux besoins du territoire.

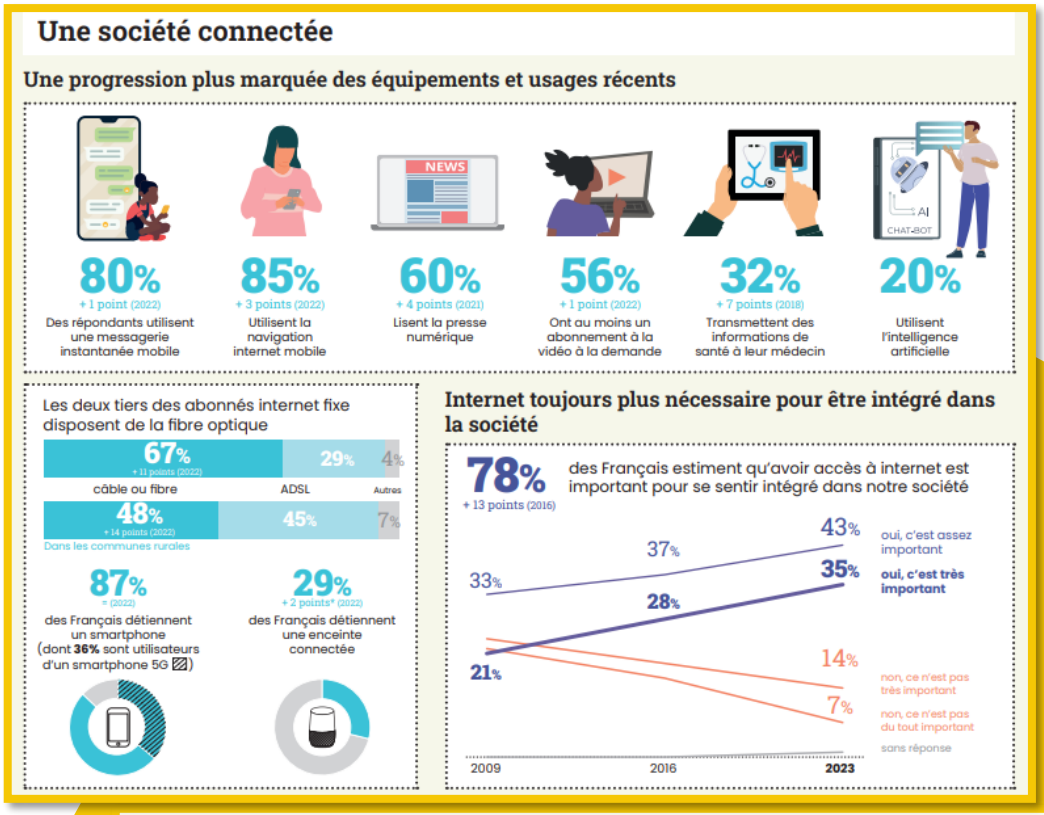
L'inclusion numérique n'est pas un phénomène nouveau. Depuis plus de 20 ans, des actions notamment de médiation numérique, existent. Cette nouvelle politique publique vient donner un cadre national - avec des spécificités locales - et apporte une certaine reconnaissance au secteur.



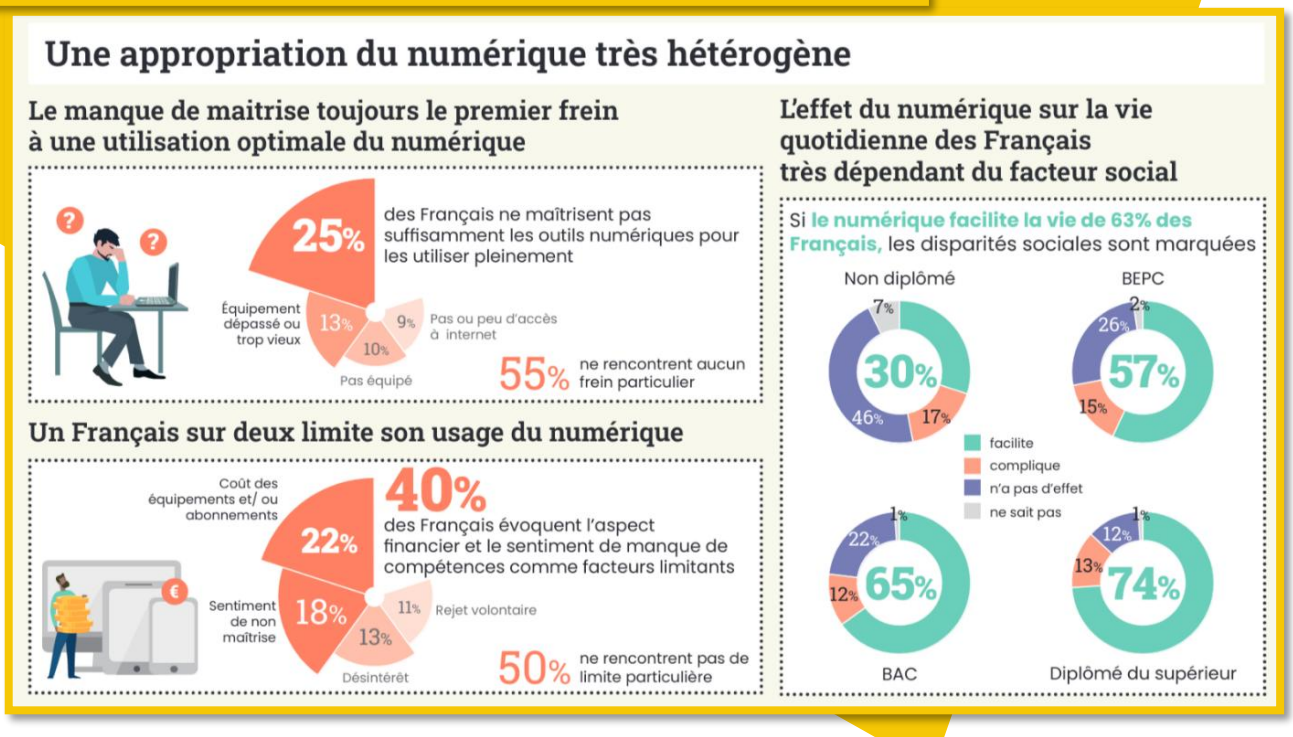

**France Numérique Ensemble – les 16 engagements de l'État**

## Une société avec des usages numériques croissants…

En mai 2024, la dernière version **du baromètre du numérique a été publiée.** Cette étude dépeint une société française très connectée (les foyers possèdent en moyenne plus de 10 écrans, et les deux tiers des abonnés à l'internet fixe disposent de la fibre), mais avec une appropriation du numérique toujours très hétérogène, et des disparités très fortes selon le niveau de diplôme notamment. Ainsi, si le numérique facilite la vie de 63% des Français, cette proportion s'effondre à 30% pour les non diplômés. Par ailleurs, différents niveaux d'usages se superposent (accès aux droits et aux démarches administratives, accès à l'emploi, pratiques culturelles, pratiques émancipatrices et capacitantes) avec autant d'inégalités et d'hétérogénéité sur chaque niveau.




**Chiffres clés du baromètre du numérique**



## … et des besoins en formation identifiés

En juillet 2024, la Commission européenne a publié un deuxième rapport sur l'état d'avancement de la décennie numérique. Pour la France, la Commission souligne les efforts en matière de déploiement du très haut débit (fibre et 5G), et de maturité en matière de e-santé. En revanche, elle s'inquiète du retard pris dans la transformation numérique des TPE-PME, ainsi que de la faible progression des compétences numériques de base au sein de la population française. Il en va de même pour les compétences expertes, dont la part progresse très peu. Il est important de noter que ces deux indicateurs sont d'ailleurs liés : le niveau de compétences et de culture numérique des Français étant un préalable pour la transformation numérique de leur environnement, qu'il soit personnel ou professionnel.

**Ce rapport éclaire sur la nécessité d'augmenter la compétence numérique des usagers, et invite à intensifier les efforts déjà entrepris depuis plusieurs années en France et dans l'Ain**

# Méthodologie de construction de la feuille de route

La territorialisation de la feuille de route dans l'Ain a été portée par une équipe projet, copilotée par la préfecture de l'Ain et le conseil départemental de l'Ain, accompagnés du SIEA, de la coordination des France Services dans l'Ain, de l'ADEA formations et du Hub pour l'inclusion Numérique en Auvergne-Rhône-Alpes (HINAURA via l'Agence Alpine des Territoires - AGATE).

Une méthodologie en quatre étapes a été adoptée :

1. Conception d'un diagnostic territorial
2. Phase de concertation engagée avec l'ensemble des acteurs du territoire
3. Rédaction du plan d'actions
4. Déploiement de la feuille de route.

## Zoom étape 1

Dans un premier temps, **la conception d'un diagnostic territorial** a été construit sur un premier bilan du dispositif conseillers numériques fourni par le coordinateur ainsi que des rencontres de terrain.




Pour sensibiliser les membres du comité départemental sur l'inclusion numérique d'octobre 2024, **un document bilan de diagnostic a été distribué**

## Zoom étape 2

A partir du mois de juin 2024, une **phase de concertation** a été engagée avec l'ensemble des acteurs du territoire avec la mise en place :

- **D'un questionnaire** visant à récolter des données sur le territoire concernant :
  - l'offre et le besoin en médiation numérique
  - le public et les enjeux
  - le recensement les bonnes pratiques.
- D'une **« visio de rentrée »** pour brainstormer le sujet de l'inclusion numérique avec les acteurs, et valider les orientations de l'équipe projet, notamment les 3 axes de travail.
- De **trois groupes territoriaux** avec pour objectif de co-construire la feuille de route au travers de fiches actions concrètes et réalistes.

**Une plateforme faisant office de « gare centrale »** a été mise en place pour documenter et suivre les différentes étapes de la démarche d'élaboration de la feuille de route.

Les acteurs pouvaient retrouver la matière brute des productions des différentes phases de la concertation (questionnaires, visioconférences, groupes territoriaux) sur la « gare centrale » de la démarche au sein de la plateforme Mednum01.

L'ensemble de cette concertation menée dans des délais restreints a mobilisé **une centaine de personnes. Cette feuille de route est une première version, qui pourra par la suite être complétée et adaptée par le comité départemental sur l'inclusion numérique.**

L'ambition de cette feuille de route est de poursuivre et d'élargir la mobilisation des acteurs tout au long de sa phase de déploiement.

*Sur chaque fiche action a été identifié **un « public cible ».***
*Il est important de noter que certaines actions ont pour public cible les conseillers numériques (ou tout autre acteur), c'est bien entendu comme une étape pour atteindre **les usagers qui se trouvent au centre de cette feuille de route, à savoir : les Aindinois et renforcer leurs pratiques numériques.***

# État des lieux de la médiation numérique dans l'Ain

## Inclusion numérique, une grande diversité d'acteurs

Aux côtés des deux dispositifs phares de l'État que sont les conseillers numériques et France Services, les remontées des territoires (questionnaires, visioconférences, groupes de travail) ont fait apparaître une grande diversité d'acteurs qui proposent ou accompagnent les usagers sur le numérique : centres sociaux, bibliothèques, médiathèques, mairies, CCAS, associations..., comme le montre ce nuage de mots réalisé par les participants à la visioconférence du 16 septembre 2024 répondant à cette question : *« Quels types d'acteurs ou de lieux de médiation numérique connaissez-vous ? »*




### Médiateurs numériques / Aidants numériques

Les **médiateurs numériques**, qu'ils soient conseillers numériques ou non, sont des professionnels dédiés à l'inclusion numérique. Grâce à leurs compétences pédagogiques et techniques, ils aident la population à développer ses connaissances numériques, intervenant dans divers lieux comme les médiathèques, centres sociaux, ou collectivités.

**Les aidants numériques,** quant à eux, sont des professionnels dont les missions principales ne concernent pas directement le numérique, mais qui sont confrontés aux défis de la dématérialisation dans leur travail quotidien. Ces acteurs de terrain, tels que travailleurs sociaux, agents d'accueil, animateurs ou même gardiens d'immeuble, assistent les usagers en difficulté face aux services numériques.

### Mednum01

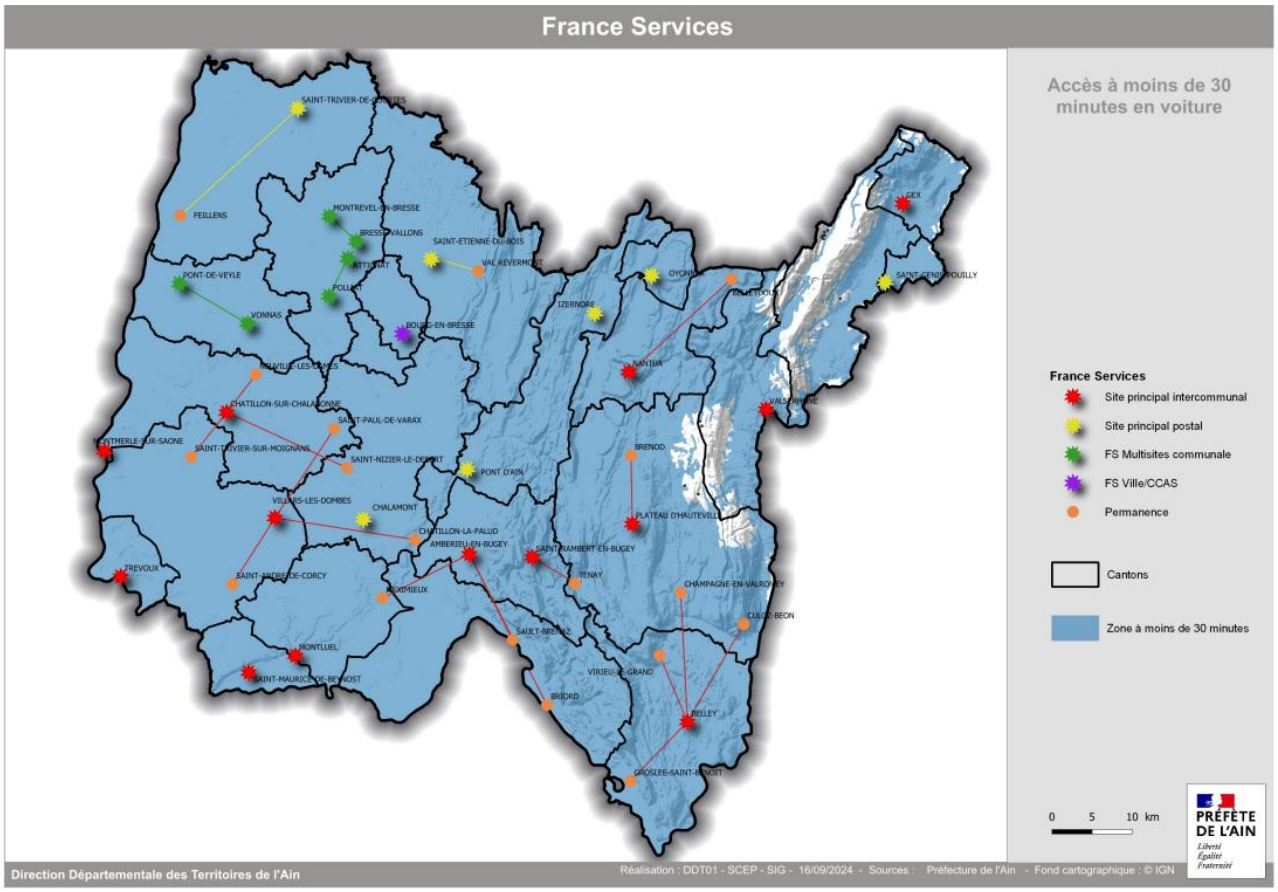
Mednum01, projet porté par l'ADEA, référent départemental du Hub HINAURA, avec le soutien de l'État, du conseil départemental de l'Ain et de la CAF, est le réseau départemental de la médiation numérique. Son objectif initial était de valoriser les acteurs et dispositifs locaux de l'inclusion numérique. Pour renforcer sa visibilité, un logo et un site internet, Mednum01.fr, ont été créés, offrant une identité propre au réseau. Le site propose une cartographie des acteurs, des articles d'actualité, des podcasts et une page dédiée à France Numérique Ensemble. Mednum01 s'inscrit dans une dynamique nationale aux côtés d'autres réseaux départementaux tels que Mednum63 ou Mednum74.

## France Services

Santé, famille, retraite, droit, logement, impôt, recherche d'emploi, accompagnement au numérique : à moins de 20 minutes de chaque habitant, les conseillers France services accueillent et accompagnent sur les démarches administratives au sein d'un guichet unique.

Ce service d'accès au droit est gratuit pour les usagers et financé par l'État, l'ensemble des 11 partenaires du bouquet de services et les structures porteuses : établissements publics de coopération intercommunale (communautés de communes et communautés d'agglomérations), groupe La Poste, communes, centres sociaux. Les France Services ont vocation à intervenir au plus près des territoires, en particulier dans les zones rurales et les quartiers prioritaires de la politique de la ville.

Dans l'Ain, 24 France services représentant 45 points d'accueil ont été ouvertes depuis 2020, soit une par canton. 63 conseillères et conseillers formés aux situations de vie les plus courantes accueillent a minima 24h/semaine sur 5 jours ouvrés dans un lieu fixe, accessible et équipé en matériel numérique pour une utilisation en libre-service.
Conseillers France services et Conseillers numériques travaillent conjointement pour faciliter le parcours-usager : les uns en facilitant l'accès au droit, les autres accélérant la montée en compétences des usagers vers l'autonomie numérique.



## Les conseillers numériques

Aujourd'hui, l'inclusion numérique repose en grande partie sur un dispositif clé : celui des conseillers numériques piloté par la préfecture et le Syndicat Intercommunal d'énergie et de e-communication de l'Ain (SIEA).

Ce dispositif national a été créé en 2021, afin de renforcer le secteur de l'inclusion numérique au plus proche des citoyens. Il dote le département de l'Ain de 41 postes de conseillers numériques, financés en partie par l'État. Ce dispositif propose un accompagnement des usagers pour une montée en compétence, vers une autonomie numérique.

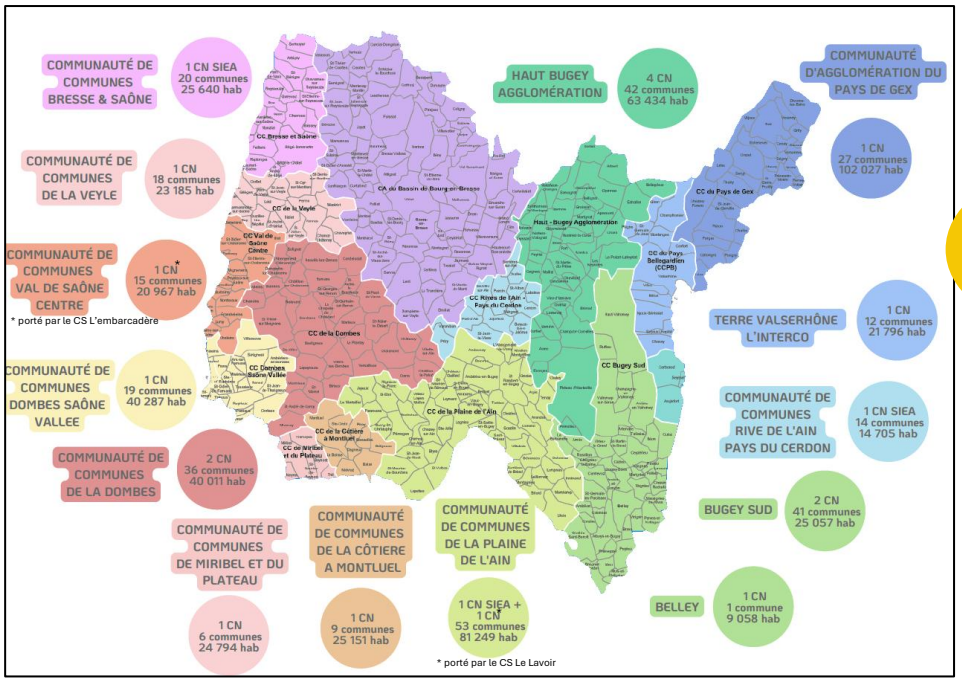
Au 1er décembre 2024 :
**33 conseillers numériques sont en poste sur le département**. Ce sont donc, en théorie, 8 postes vacants à pourvoir pour renforcer le réseau.
**73 000 personnes accompagnées** depuis le lancement du dispositif.
**240 lieux d'intervention** couverts sur le territoire par les conseillers numériques.

Dans l'Ain, une majorité des postes sont portés au niveau des EPCI, mais également des centres sociaux ou des associations. Pour les territoires non couverts, ce sont les postes de conseillers numériques mutualisés et portés par le SIEA qui viennent compléter l'offre de médiation numérique. Ce travail a été mené par la préfecture et le SIEA afin d'assurer un maillage cohérent et d'éviter au maximum les zones blanches.

## Un coordinateur des conseillers numériques

L'ANCT a confirmé le 11 décembre 2023 l'attribution d'un poste de coordinateur numérique au Syndicat Intercommunal d'Énergie et de e-Communication de l'Ain (SIEA), validant son rôle d'animation du réseau des conseillers numériques et des structures porteuses. Ce poste, instauré dès 2021, facilite les échanges au sein du réseau et accompagne les employeurs, renforçant ainsi la dynamique territoriale.

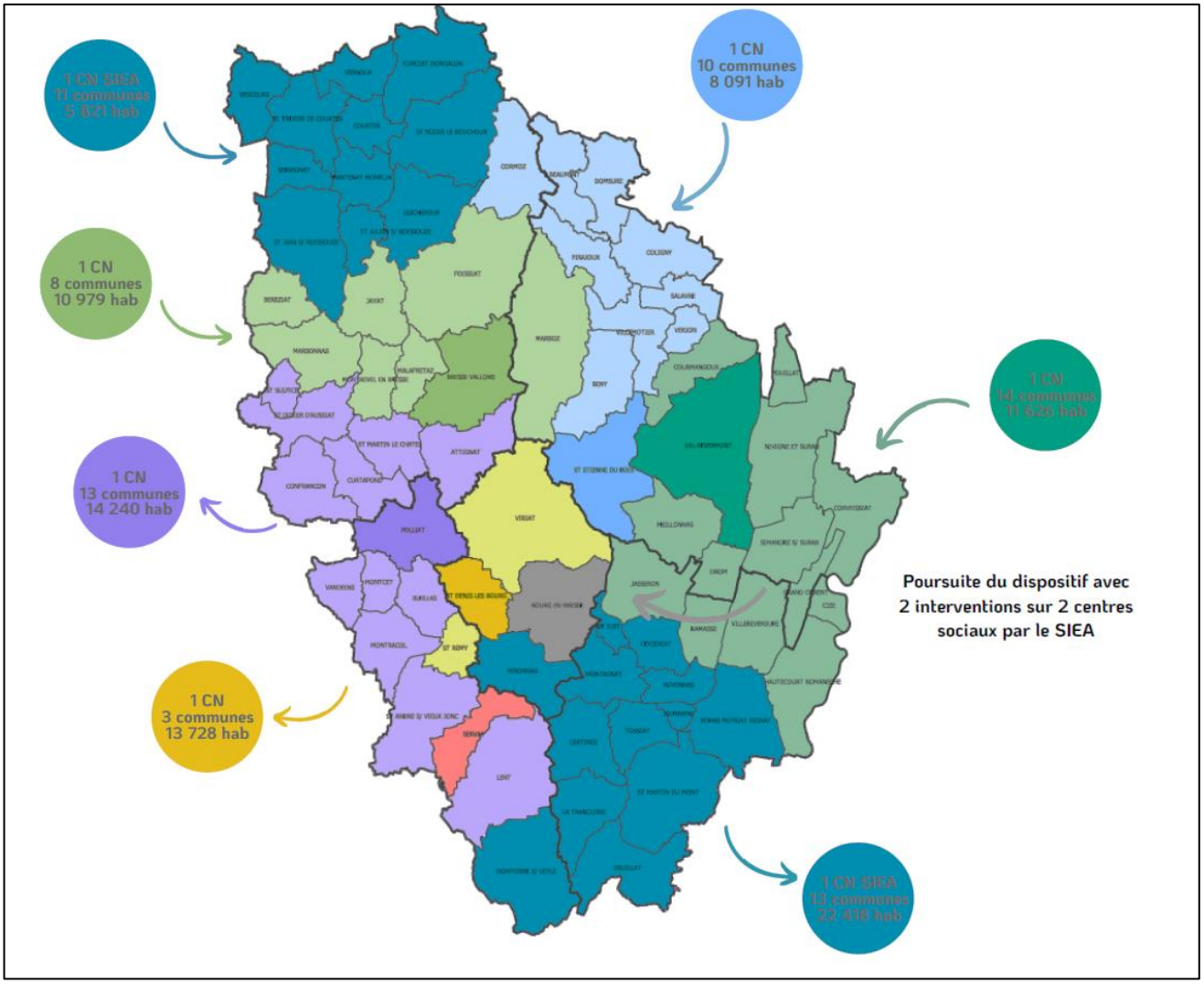
# Cartographies des conseillers numériques




**+ 4** conseillers numériques agissant sur l'ensemble du département portés par quatre associations :

- CIDFF01
- Familles rurales
- ALFA3A
- HYPRA

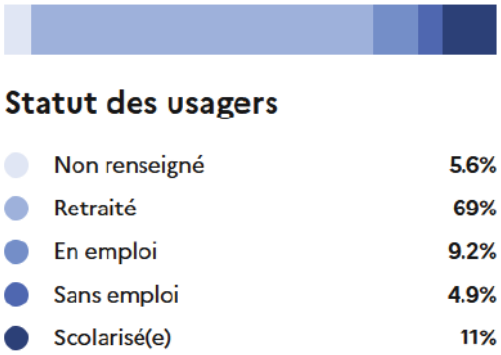
*Carte des conseillers numériques dans l'Ain - SIEA*

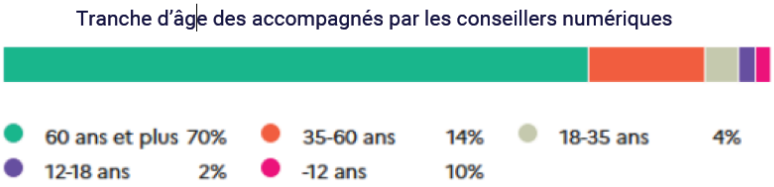



*Carte des conseillers numériques sur le territoire de Grand Bourg Agglomération - SIEA*

## Quels usagers de la médiation numérique ?

L'ensemble de la démarche de diagnostic et de concertation a permis d'identifier qu'aujourd'hui **les accompagnements dans l'Ain se concentrent essentiellement sur un public sénior** ; et que de nombreux publics passent à côté des actions de médiation numérique.




*Chiffres issus du bilan du SIEA concernant le dispositif conseillers numériques*

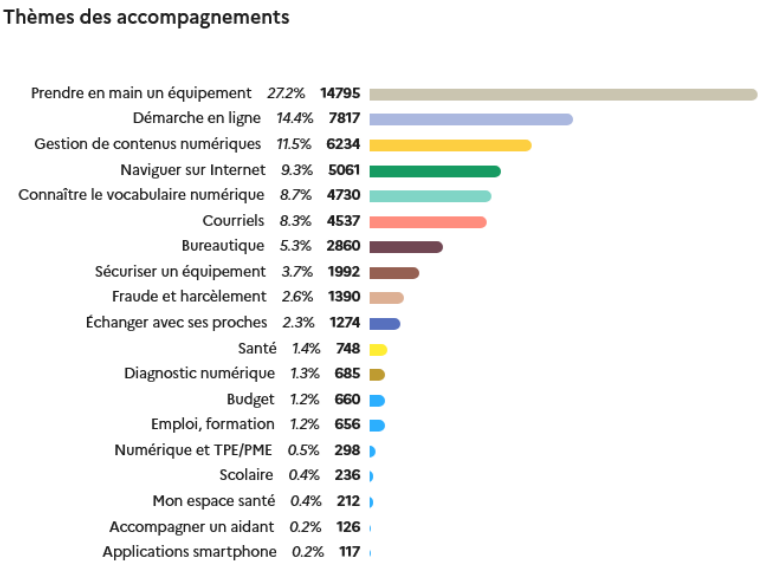
L'ensemble des acteurs du territoire s'accordent sur le fait **que l'inclusion numérique concerne « tout le monde »** ; et doit être la plus accessible possible. Cette feuille de route valide cette orientation ; tout en s'accordant sur deux publics spécifiques qui nécessitent un accompagnement adapté.

**Actions vers le public « Jeunes et Parentalité » :**
Les « jeunes » et les « parents » sont souvent démunis face aux usages du numérique.
Si la plupart disposent de plus en plus tôt d'un téléphone et sont à l'aise sur les réseaux sociaux, une partie des jeunes manque de compétences numériques pour l'utilisation de logiciels et applications utiles pour les études ou la recherche d'emploi, sans parler des démarches administratives.

**Actions vers le public « avec des difficulté de mobilité » :**
L'Ain est un département rural avec de forts enjeux de mobilité et d'accès aux services publics. Certaines personnes ne sont pas en capacité de pouvoir se déplacer pour se rendre dans des lieux de médiation numérique. Des solutions doivent donc être trouvées pour proposer une offre accessible à tous.

## Les accompagnements proposés : de l'accès au droit à la culture numérique

De la prise en main d'un équipement, l'accompagnement aux démarches en ligne, la transmission du vocabulaire numérique, ou encore lutter contre la fraude ou le harcèlement : le champ des compétences de conseillers numériques est très large, comme nous pouvons le voir dans le schéma ci-contre qui reprend les accompagnements réalisés par les conseillers numériques.




*Chiffres issus du bilan du SIEA concernant le dispositif conseillers numériques*

Dans le cadre de France Numérique Ensemble, cet outil de reporting est ouvert depuis fin 2024 à l'ensemble des acteurs de la médiation du numérique afin de permettre une meilleure visibilité des accompagnements numériques réalisés."

Aujourd'hui, de nombreux accompagnements sont tournés vers l'accompagnement des démarches administratives en ligne. La poursuite de l'accompagnement vers l'accès aux droits est clairement identifiée comme une action essentielle de cette feuille de route. Néanmoins cela n'est pas suffisant, il est important de pouvoir donner accès à une culture numérique pour donner les clés de lecture de la société dans laquelle nous évoluons.

Accompagner les citoyens dans ce monde de plus en plus numérique est le rôle des acteurs de la médiation numérique. Etant toujours en évolution, de nouvelles questions ont émergé lors des concertations autour de la cybersécurité, de la sobriété numérique ou encore de l'intelligence artificielle. Il est important de pouvoir y répondre, et cela passe notamment par la formation des professionnels.

## Un secteur à renforcer pour assurer le déploiement de la feuille de route France Numérique Ensemble

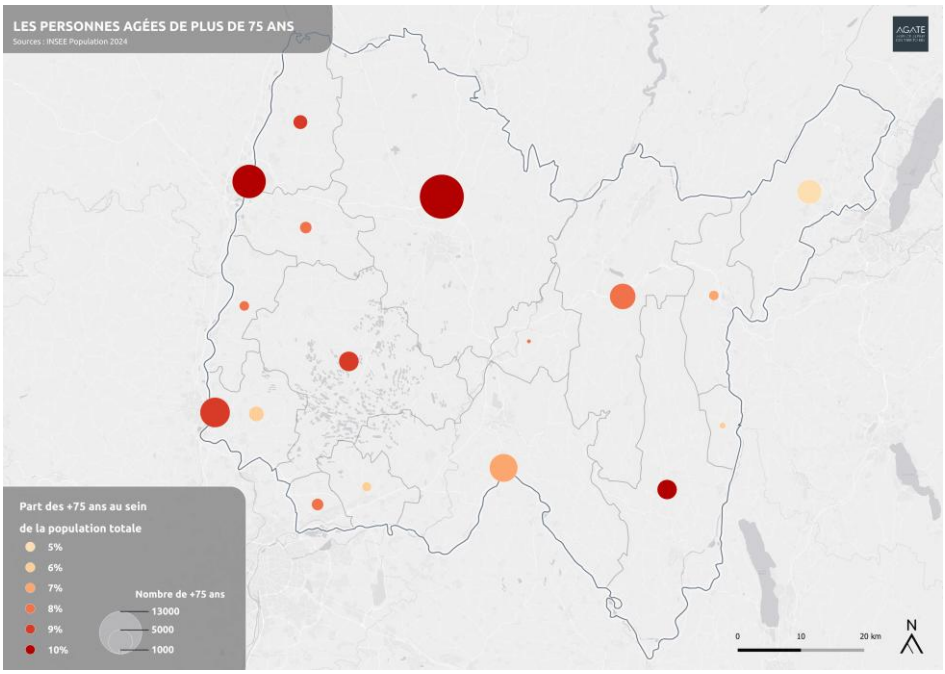
Comme évoqué précédemment, une grande diversité d'acteurs compose cet écosystème de la médiation numérique. L'offre existante est riche d'initiatives, et certaines actions structurantes sont déjà en place.

**Avec cette déclinaison territoriale de France Numérique Ensemble, c'est une plus grande coordination entre les acteurs du département qui est recherchée pour une meilleure offre de médiation numérique pour les Aindinois, mais également une dynamique vertueuse pour faire naître de nouveaux projets et renforcer les partenariats.**

# État des données disponibles sur l'inclusion numérique dans l'Ain

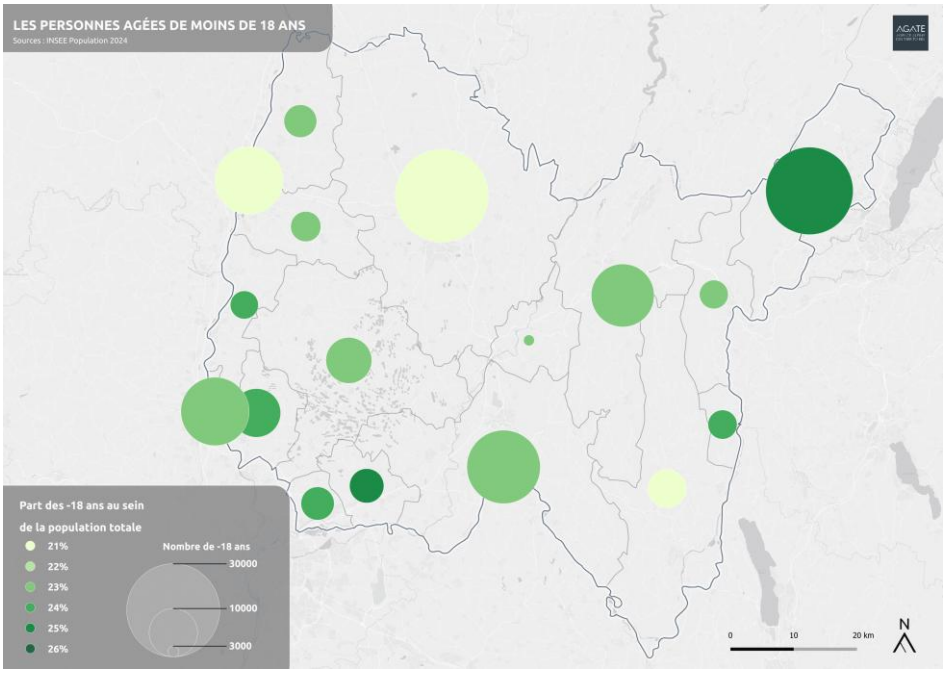
## Données de contexte socio-démographique

### Personnes âgées de plus de 75 ans




Cette carte indique que les personnes de plus de 75 ans, se situent en grande partie dans la ville centre, et l'ouest du département.

### Personnes âgées de moins de 18 ans

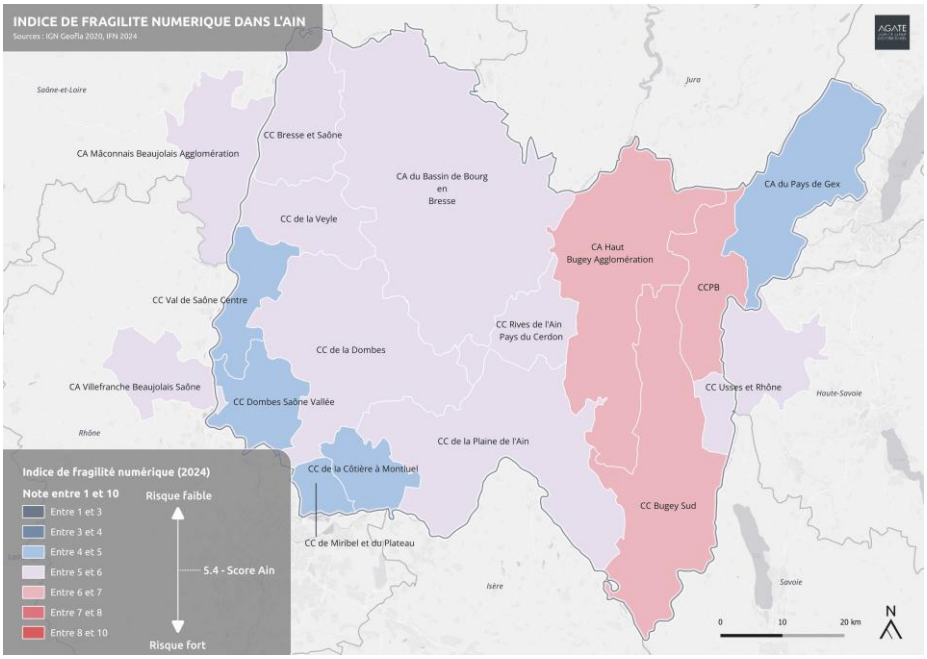



Le public jeune étant une cible énoncée comme prioritaire dans cette feuille de route il est important de savoir où il se situe.

Sur cette carte, les personnes âgées de moins de 18 ans, sachant qu'il existe plusieurs « jeunesses » en fonction de l'âge, du parcours de vie, du cadre social et scolaire.

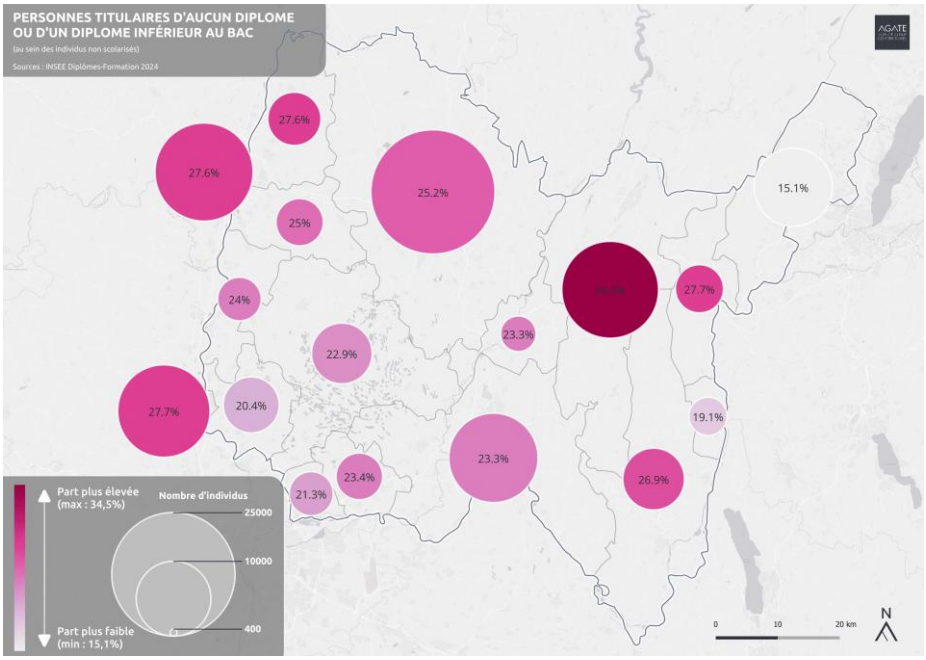
# Données liées au numérique

## Indice de fragilité numérique de l'Ain




L'indice de fragilité numérique indique la fragilité potentielle de la population d'un territoire face aux usages numériques, et donc le besoin d'accompagnement potentiel qui en découle. Il est assez variable dans l'Ain.

## Personnes sans diplôme ou titulaires d'un diplôme inférieur au BAC




**Le niveau de diplôme** apparait comme l'un des critères les plus discriminant dans l'accès et l'usage du numérique.

# FNE 01

## 3 axes structurants


### Axe 1

Consolider l'écosystème de la médiation numérique **P. 19**

### Axe 2

Développer une offre de médiation numérique ambitieuse pour le territoire, et notamment vis-à-vis de publics désignés comme prioritaires **P. 26**

### Axe 3

Créer des synergies entre les différents acteurs du numérique pour amplifier la portée de leurs actions **P. 33**

# Axe 1

# Consolider l'écosystème de la médiation numérique

1. **Maintenir et renforcer le maillage du territoire** pour garantir une bonne répartition des médiateurs et conseillers numériques
2. **Renforcer la visibilité et la lisibilité** de l'offre existante d'accompagnement
3. **Créer une véritable identité du réseau Mednum01** et dynamiser la plateforme associée
4. **Proposer une offre de formation** diversifiée et adaptée à destination des médiateurs et conseillers numériques
5. **Former et sensibiliser** les acteurs dont le numérique n'est pas le cœur de métier

6 Travailler à la mise en place d'un **fonds pour financer l'inclusion numérique**

1

Public cible
Usagers
Ecosystème mednum

# Maintenir et renforcer le maillage du territoire pour garantir une bonne répartition des médiateurs et conseillers numériques

**Objectifs stratégiques**

Nous évoluons dans une société qui devient de plus en plus numérique, et chacun – quel que soit son statut social, son âge – peut se retrouver confronté à des difficultés numériques ou avoir des questions sur le sujet. Il est donc important de pouvoir trouver une réponse ou un accompagnement adapté proche de soi. Et pour cela, le maillage des médiateurs et conseillers numériques semble cohérent et efficient sur le territoire de l'Ain.

La feuille de route a pour objectif de maintenir les postes de conseillers numériques sur le département et de renforcer leur collaboration. Mais également de renforcer la visibilité des autres acteurs qui mènent des actions d'inclusion numérique pour les usagers.

## Description des actions

Exemples d'actions :

- Pérenniser les postes de conseillers numériques existants
- Rendre plus visibles et accessibles les activités de médiation numérique qui se déroulent dans les centres sociaux, les CCAS, les bibliothèques, les associations et collectivités
- Accompagner les structures du social et de l'insertion qui souhaiteraient développer une offre de médiation numérique
- Renforcer l'itinérance des activités de médiation numérique pour favoriser « l'aller vers »
- Mener des actions de sensibilisation vers les élus et les décideurs pour le maintien de cet écosystème

## Acteurs associés

État, conseil départemental, SIEA, EPCI, communes, élus, décideurs, conseillers numériques, centres sociaux, CCAS, bibliothèques, associations

## Indicateurs de suivi

**Exemples d'indicateurs**

- Taux de poste de conseillers numériques activés
- Evolution du nombre de médiateurs et conseillers numériques
- Proportion des structures de médiation numérique répartie par EPCI dans le département de l'Ain

2

Public cible
Usagers
Ecosystème mednum

# Renforcer la visibilité et la lisibilité de l'offre existante d'accompagnement

**Objectifs stratégiques**

L'identification des acteurs et de leurs services est essentielle pour l'inclusion numérique dans l'Ain. Deux dispositifs de l'État, les conseillers numériques et France Services, répondent aux besoins en compétences numériques et démarches dématérialisées.

De nombreux autres acteurs, comme les centres sociaux, médiathèques ou associations, contribuent également à cet accompagnement. La diversité et la dispersion de l'offre nécessitent une communication claire pour orienter efficacement les usagers et les professionnels.

L'objectif est de garantir à chaque Aindinois une réponse adaptée à ses besoins, tout en renforçant la capacité des professionnels à guider les usagers vers les bons interlocuteurs.

## Description des actions

Exemples d'actions :

- Diffuser les portraits de médiateurs réalisés sur la radio associative *Radio B*, pour faire connaître et valoriser les acteurs et leurs actions sur le terrain
- Valoriser l'existence d'une cartographie (mise à jour)
- Réaliser des « journées portes ouvertes » de la médiation numérique
- Poursuivre et amplifier les actions pour toucher le grand public : réseaux sociaux, relais via les outils de communication des collectivités
- Créer un document sur « les idées reçues de la médiation numérique »
- S'appuyer sur des influenceurs locaux

## Acteurs associés

Conseil départemental, ADEA, conseillers numériques, France services, promeneurs du net, HINAURA, centres sociaux, médiathèques et bibliothèques, tiers lieux, associations...

## Indicateurs de suivi

**Exemples d'indicateurs**

- Evolution du nombre d'actions de valorisation de médiateurs diffusés
- Nombre d'évènements
- Taux d'actualisation de la cartographie des acteurs de la médiation du numérique

3

Public cible
Conseillers et médiateurs numériques

# Créer une véritable identité du réseau Mednum01 et dynamiser la plateforme associée

**Objectifs stratégiques**

Mednum01 est avant tout une cartographie des acteurs de la médiation numérique. Cependant, avec la coexistence de plusieurs cartographies (Ain Solidarités, Promeneurs du Net, France Services...), un travail de coordination des données s'avère essentiel.

L'objectif est de transformer Mednum01 en une véritable plateforme ressources dotée d'une identité de réseau pour accroître la visibilité de la médiation numérique et ses actions.

Cette plateforme regrouperait des ressources pour les acteurs : veille thématique, outils pratiques et suivi des projets en cours, comme la page « gare centrale » dédiée à France Numérique Ensemble.

## Description des actions

Exemples d'actions :

- Maintenir la cartographie à jour en incitant les acteurs à recenser leur offre sur une plateforme dédiée
- Travailler autour de l'harmonisation, de la mise à jour et de l'interopérabilité des données – (notamment avec la plateforme DORA)
- Créer une identité de réseau autour de *Mednum01* et définir une charte de partenariat entre les acteurs impliqués
- Alimenter la plateforme en ressources pour le réseau : boîte à outils, veille et actualité sur le sujet ...
- Favoriser le partage de ressources pour animer des ateliers numériques
- Poursuivre les podcasts sur la radio locale citoyenne Radio B, dont les émissions sont disponibles sur Mednum01.fr

## Acteurs associés

État, conseil départemental, ADEA, SIEA/Coordinateur conseillers numériques, HINAURA, opérateurs de services publics

## Indicateurs de suivi

**Exemples d'indicateurs**

- Evolution du nombre de structures recensées sur la carte
- Evolution du nombre de structures mises à jour dans l'année
- Taux de rédaction de la charte d'utilisation de Mednum01
- Nombre de ressources mises sur la plateforme
- Nombre de podcasts réalisés

4

Public cible
Conseillers et médiateurs numériques

# Proposer une offre de formation diversifiée et adaptée à destination des médiateurs et conseillers numériques

**Objectifs stratégiques**

Dans le secteur du numérique, les changements et les évolutions sont nombreux et rapides. Ces évolutions peuvent être de plusieurs ordres : technologiques, juridiques et sociétales ou thématiques (hier la double authentification et la cybersécurité, aujourd'hui l'Intelligence artificielle).

Les acteurs du secteur ont besoin d'être formés ou sensibilisés aux sujets d'actualité pour pouvoir accompagner les personnes qui viennent leur demander conseil ou de l'aide.

## Description des actions

Exemples d'actions :

- Bénéficier de la formation continue mise en place pour les conseillers numériques (un module obligatoire par an sur 13 thématiques : Cybersécurité, parentalité, illectronisme...)
- Promouvoir les certificats de compétences 2 et 3 du titre professionnel « Responsable d'Espace de Médiation Numérique »
- Enrichir la culture numérique des conseillers autour de pratiques collaboratives et émancipatrices
- Bénéficier d'une veille sur les technologies ou réformes en cours – notamment via la vie du réseau et la plateforme Mednum01
- Mettre en place des formations d'accueil, gestion des conflits et postures d'accompagnement

## Acteurs associés

ADEA, organismes de formation, La Mednum, État, coordinateur de conseillers numériques

## Indicateurs de suivi

**Exemples d'indicateurs**

- Nombre de formations suivies par les médiateurs numériques

5

Public cible
Aidants numériques
Elus et dirigeants

# Former et sensibiliser les acteurs dont le numérique n'est pas le cœur de métier

**Objectifs stratégiques**

Le numérique fait partie du quotidien, et en cas de difficulté, on se tourne souvent vers le cercle proche ou l'auto-formation. Cependant, des professionnels, dont ce n'est pas le cœur de métier, accompagnent les citoyens sur ces questions.

Les aidants numériques, tels que les agents d'accueil, professionnels de CCAS ou conseillers de missions locales, jouent un rôle clé.
Comme les médiateurs numériques, ils doivent disposer des outils nécessaires pour orienter efficacement vers les partenaires adaptés.

Enfin, pour développer la médiation numérique, un soutien des politiques nationales et locales est indispensable, tout comme la sensibilisation des élus à l'inclusion numérique.

## Description des actions

Exemples d'actions :

Sensibiliser les aidants numériques :
- Déployer les crédits formations de l'État pour une formation « aidants numériques »
- Proposer une formation inclusion numérique dans le Schéma Départemental des services aux familles (SDSF)

Sensibiliser les élus et les dirigeants
- Proposer des conférences sur les sujets numériques
- Convier les élus aux journées départementales « inclusion numérique »
- Rendre accessible le livret « Inclusion Numérique » réalisé dans le cadre de la démarche FNE
- Poursuivre les journées dédiées aux employeurs portées par le SIEA

## Acteurs associés

ADEA, organismes de formation, État, élus, France services, SIEA, communes, associations.

## Indicateurs de suivi

**Exemples d'indicateurs**

- Nombre de formations mises en place pour les aidants numériques
- Inscription de l'offre de formation dans le SDSF
- Nombre d'élus participant aux sensibilisations

6

Public cible
Ecosystème mednum

# Travailler à la mise en place d'un fonds pour financer l'inclusion numérique

**Objectifs stratégiques**

L'objectif de cette feuille de route est de pouvoir rendre le numérique accessible à chaque citoyen dans la mesure de ses capacités. En effet, il existera toujours une part de la population pour qui il faudra « faire à la place de » ; mais pour d'autres, c'est la montée en compétences sur le numérique du quotidien, ou encore de véritables pratiques émancipatrices pour comprendre notre monde numérique actuel.

Le déploiement des conseillers numériques par l'État est un véritable soutien pour le secteur ; cela a permis de remettre de l'humain dans les questionnements numériques pouvant être bloquants. Si nous pouvons considérer le maillage des conseillers numériques bon sur le département de l'Ain, la question de la pérennisation des postes et des actions est très prégnante et quasiment intrinsèque au secteur.
Aussi il est important d'hybrider les systèmes économiques en diversifiant les ressources, et en recherchant des solutions innovantes et collectives.

## Description des actions

Exemples d'actions :

- Gérer les crédits de l'État pour accompagner le déploiement de cette feuille de route
- Assurer une veille des financements disponibles via des appels à projets, marchés publics ou appels à manifestation d'intérêt (programmes européens, fondations, État, région, opérateurs privés...)
- Réaliser un atelier d'idéation sur l'hybridation des ressources

## Acteurs associés

ANCT, préfecture, conseil départemental, ADEA, coordinateur de conseillers numériques, élus

## Indicateurs de suivi

**Exemples d'indicateurs**

- Création d'un fonds mutualisé pour l'inclusion numérique
- Nombre d'actions menées (et personnes impactées) par le fonds mutualisé

# Axe 2

# Développer une offre de médiation numérique ambitieuse pour le territoire

## et notamment vis-à- vis de publics désignés comme prioritaires

7 Maintenir l'accompagnement de l'accès aux droits dans l'Ain

8 Développer un accompagnement autour d'un numérique émancipateur et capacitant

9 Soutenir la mise en place d'actions innovantes et structurantes pour le territoire de l'Ain

10 S'adresser directement au public jeune avec une offre de médiation numérique adaptée et attractive

11 Identifier et renforcer l'offre de parentalité numérique

12 Articuler une offre de médiation numérique inclusive pour les « usagers peu ou pas mobiles » du territoire

7

Public cible
Bénéficiaires et usagers
Ecosystème mednum

# Maintenir l'accompagnement de l'accès au droit dans l'Ain

**Objectifs stratégiques**

Dans un contexte de numérisation toujours croissante des démarches administratives, l'accès aux droits doit rester un enjeu majeur de l'accompagnement numérique. Il est indispensable de continuer de soutenir et d'articuler ce maillage avec les autres acteurs concernés.

Au-delà des France services, c'est tout un écosystème qui est mobilisé et qui doit se renforcer sur l'accès aux droits: les conseillers numériques, mais également les acteurs de l'insertion et du social, ainsi que les collectivités via notamment les secrétaires de mairies pour l'orientation des publics.

## Description des actions

Exemples d'actions :

- Maintenir le maillage et la mise en réseau des France Services
- Mobiliser les réseaux locaux d'accès aux droits sur les questions numériques
- Intégrer les collectivités locales dans le maillage, en formant les secrétaires de mairies sur de la détection et réorientation
- Ouvrir les formations des opérateurs de services aux aidants numériques qui le souhaitent pour bénéficier des connaissances de premier niveau permettant de répondre aux sollicitations

## Acteurs associés

France services, opérateurs de services publics, Centre Départementaux de la Solidarité, CCAS/CIAS, médiateurs et conseillers numériques, Agence Régionale de Santé

## Indicateurs de suivi

**Exemples d'indicateurs**

- Nombre total de permanences de conseillers numériques.
- Nombre de permanences dans les centres sociaux.
- Nombre de permanences dans les structures d'accès au droit.
- Nombre de bénéficiaires accompagnés par un conseiller numérique ou France Services.
- Taux de collaboration entre acteurs de l'accès au droit et de la médiation numérique.

8

Public cible
Conseillers et médiateurs numériques

# Développer un accompagnement autour d'un numérique émancipateur

**Objectifs stratégiques**

Au-delà de la nécessaire attention à porter à l'accès aux droits, notamment des plus démunis, l'accompagnement numérique de la population doit s'atteler à former, sensibiliser et acculturer les personnes pour qu'elles puissent saisir en quoi le numérique peut les aider, leur être utile dans leur quotidien, leur apporter du pouvoir d'agir.

Cet accompagnement doit viser deux objectifs stratégiques complémentaires : former le citoyen d'un monde numérique, capable d'en comprendre les enjeux et les mécanismes, et former le travailleur d'un monde numérique, capable de s'intégrer dans un marché du travail où les compétences numériques sont devenues indispensables.

## Description des actions

Exemples d'actions :

- Soutenir la médiation numérique avec des formats attractifs sur les cultures numériques (vie privée, modèles économiques, impacts écologiques).
- Créer des « cafés numériques » inspirés des Cafés IA pour échanger sur les enjeux du numérique quotidien.
- Promouvoir des interventions scolaires et universitaires pour questionner les usages et favoriser des pratiques émancipatrices.
- Encourager des événements grand public sur les technologies numériques avec les acteurs locaux et nationaux.

## Acteurs associés

Acteurs locaux de la médiation numérique

## Indicateurs de suivi

**Exemples d'indicateurs**

- Nombre d'évènements sur le thème de l'inclusion numérique
- Nombre de cafés numériques
- Organisation d'au moins un évènement par EPCI
- Nombre de personnes ayant bénéficié de ces activités.

9

Public cible
Ecosystème mednum

# Soutenir la mise en place d'actions innovantes et structurantes pour le territoire de l'Ain

**Objectifs stratégiques**
Certaines structures portent de bonnes idées à mettre en œuvre, mais ont parfois besoin d'accompagnement et de financement pour les réaliser ou pour les essaimer. La feuille de route vise donc à faciliter l'émergence de modalités d'intervention innovantes qui permettent de toucher le plus grand nombre, en proposant un accompagnement dédié.

## Description des actions

Exemples d'actions :

- Partager les compétences d'ingénierie pédagogique et les bonnes pratiques
- Identifier et recenser les initiatives et idées de projets dans les territoires
- Faire connaître et utiliser les outils innovants d'accompagnement, les initiatives diverses
- Mettre en place un incubateur de projet à destination de structures candidates
- Porter une attention particulière aux modalités d'accompagnement permettant de toucher des publics qui ne viennent pas dans les lieux de médiation numérique (itinérance, élargissement des horaires d'ouverture, intervention à domicile, permanences dans des lieux de passage - hôpitaux, gares, ESAT, associations 3eme âge,...)

## Acteurs associés

Réseau de médiation numérique, réseaux associatifs, collectivités, coordinateur des conseillers numériques, HINAURA, associations...

## Indicateurs de suivi

**Exemples d'indicateurs**

- Nombre de projets identifiés
- Nombre de projets accompagnés

10

Public cible
Les « jeunes »
Acteurs jeunesse

# S'adresser directement au public jeune avec une offre de médiation numérique adaptée et attractive

**Objectifs stratégiques**

Aujourd'hui, la médiation numérique s'adresse essentiellement aux séniors. Plusieurs raisons peuvent être invoquées, notamment les horaires d'ouverture des lieux qui sont accessibles qu'en journée. Bien que le sujet numérique s'adresse à tous, suite aux remontées terrain, les copilotes ont identifié « les jeunes » comme un public prioritaire dans cette stratégie de médiation numérique.

La jeunesse étant plurielle, la feuille de route aura pour objectif de structurer son offre en fonction des différents publics de jeunes, selon leur âge, leur parcours de vie, leur cadre familial et scolaire et plus fondamentalement, leurs besoins et leurs intérêts.

## Description des actions

Exemples d'actions :

- Structurer une offre pour les jeunes avec des ateliers créatifs (jeux vidéo, montage, programmation) et éducatifs (médias, citoyenneté numérique).
- Former les médiateurs numériques aux pratiques des jeunes et à l'éducation aux médias.
- Adapter la communication aux jeunes et coordonner les réseaux pour valoriser l'offre.
- Intégrer les ateliers numériques dans les emplois du temps scolaires avec les acteurs locaux.
- Développer des approches « aller vers » pour toucher les jeunes dans leurs lieux habituels (centres sociaux, PIJ, MJC).
- Renforcer les partenariats jeunesse à travers des projets communs.

## Acteurs associés

Conseil départemental, missions locales, promeneurs du net, UDAF, CAF, éducation nationale, réseau jeunesse, centres de loisirs, conseils municipaux « jeunes », médiathèques, parents, élus, AFPA, coordinateur de conseillers numériques.

## Indicateurs de suivi

**Exemples d'indicateurs**

- Nombre d'ateliers réalisés à destination d'un public jeune
- Nombre de participants lors d'ateliers jeunes
- Nombre de jeunes rencontrés dans des démarches « d'aller vers »

11

Public cible
Les « Parents »
Acteurs jeunesse et parentalité

# Identifier et renforcer l'offre de parentalité numérique

**Objectifs stratégiques**

Les copilotes de la feuille de route FNE de l'Ain ont décidé de faire « des jeunes » un public prioritaire dans la stratégie de médiation numérique.

Comme évoqué précédent, il y a de très nombreux types de « jeunes », et donc de très nombreux types de parents, en fonction de caractéristiques sociales, du lieu d'habitation, de l'âge des enfants. Dans cette logique, les parents seront adressés au travers d'ateliers et de conférences de parentalité numérique.

## Description des actions

Exemples d'actions :

- Proposer une offre de parentalité numérique adaptée aux besoins des parents
- Proposer des conférences et/ou ateliers aux parents (exemples de thématiques : sécurisation des données, harcèlement, réseaux sociaux, suivi de la scolarité de leurs enfants)
- Développer l'outil d'évaluation PIX Parentalité.
- Travailler avec l'éducation nationale pour proposer des temps de parentalité numérique en marge des rencontres parents/enseignants, ou dans les temps scolaires conviviaux (kermesses par exemple)
- Poursuivre les actions de lutte contre les harcèlements de l'Association d'Aide aux victimes et médiation dans l'Ain – AVEMA destinées aux parents

## Acteurs associés

Conseil départemental, associations de parents d'élèves, UDAF, CAF, éducation nationale, missions locales, centres sociaux, parents, élus, coordinateur de conseillers numériques

## Indicateurs de suivi

**Exemples d'indicateurs**

- Nombre d'ateliers de parentalité numérique réalisés
- Nombre de parents touchés lors d'ateliers de parentalité numérique

12

Public cible
Usagers peu ou pas mobiles

# Articuler une offre de médiation numérique inclusive pour les « usagers peu ou pas mobiles » du territoire

**Objectifs stratégiques**
Les copilotes de la feuille de route FNE de l'Ain ont décidé de faire des usagers peu ou pas mobiles, un de leurs publics prioritaires dans la stratégie de médiation numérique.

Il sera donc nécessaire d'articuler une véritable stratégie « d'aller vers » couplée à une offre adaptée à chaque territoire et chaque public.

## Description des actions

Exemples d'actions :

- S'appuyer sur des dispositifs existants (pas uniquement numériques) qui proposent de *l'aller vers* tel le «Fraternibus» pour partager un café et des temps d'échanges
- Développer des stratégies d'aller vers dans les lieux recevant du public
- Structurer et partager un parcours usager au sein du territoire de l'Ain, pour qu'il soit plus facile au premier contact de rediriger les usagers vers les bons dispositifs, et notamment ceux pensés pour les publics peu ou pas mobiles

## Acteurs associés

Mairies (secrétaires notamment), CCAS, centres sociaux, bibliothèques et médiathèques, associations...

## Indicateurs de suivi

**Exemples d'indicateurs**

- Nombre de permanences tenues dans des lieux recevant du public
- Nombre de bénéficiaires des actions « d'aller vers »

# Axe 3

# Créer des synergies entre les différents acteurs du numérique pour amplifier la portée de leurs actions

13 **Animer le réseau des professionnels** de la médiation numérique dans l'Ain

14 Co-construire un **« Parcours usagers type »** en renforçant la complémentarité des différents dispositifs

15 **Proposer des espaces d'échanges** dédiés sur les territoires pour les acteurs de l'écosystème de la médiation numérique

16 **Organiser des évènements** pour promouvoir et discuter autour de l'inclusion numérique

17 **Mettre en place une gouvernance** pour le déploiement de la feuille de route

13

Public cible
Conseillers et médiateurs numériques

# Animer le réseau des professionnels de la médiation numérique dans l'Ain

**Objectifs stratégiques**

Les conseillers numériques sont répartis sur l'ensemble du territoire, et bien souvent seuls professionnels en charge de cette thématique dans leur structure, voire sur leur territoire ; les liens entre eux semblent donc primordiaux. Dans le département de l'Ain, depuis 2021 que le réseau a commencé à se structurer avec la mise en place d'un poste de « coordinateur de conseillers numériques », porté par le SIEA.

Ces espaces d'échanges impulsés et organisés par le coordinateur entre professionnels de l'inclusion numérique, permettent de connaître les réalités des professionnels et de chaque territoire. Au-delà du lien avec les conseillers numériques, le rôle du coordinateur s'adresse également aux employeurs pour répondre à leurs questions sur le dispositif, et afin d'assurer un maillage en termes d'offre sur le département.

## Description des actions

Exemples d'actions :

- Poursuivre le travail engagé de la coordination des conseillers numériques
- Ouvrir la coordination aux médiateurs numériques
- Organiser deux rencontres départementales par an entre médiateurs numériques
- Mettre en place des visioconférences de partage de pratiques entre conseillers
- Tester des outils nationaux et/ou innovants en groupe projet
- Partager des ressources entre médiateurs
- Participer à la dynamique de *Mednum01*
- Poursuivre l'alimentation et la structuration de la Base « Conseillers Numériques de l'Ain » : espaces de partage de ressources

## Acteurs associés

Coordinateur de conseillers numériques, conseillers numériques, médiateurs numériques, France services, HUB HINAURA, État, conseil départemental

## Indicateurs de suivi

**Exemples d'indicateurs**

- Nombre de rencontres physiques et visio
- Nombre de documents dans l'espace ressourcerie du site Mednum01
- Taux de participation des médiateurs numériques aux rencontres départementales

14

Public cible
Usagers
Ecosystème mednum

# Co-construire un « parcours usager type » en renforçant la complémentarité des différents dispositifs

**Objectifs stratégiques**

Il existe une grande diversité d'acteurs pouvant accompagner sur le numérique. Ces mêmes acteurs sont parfois constitués en réseau distinct : conseillers numériques, France Services, Promeneurs du Net, missions locales...

Afin d'avoir une meilleure synergie entre toutes ces actions, un travail devra être engagé pour définir un *« parcours usagers type »* pour le public éloigné du numérique. Ce travail permettra de mieux répondre aux besoins des usagers et de clarifier les rôles, places, et complémentarités des acteurs.

Travailler sur un bassin de vie au déploiement de ce *« parcours usager »* permettra aux partenaires de s'inscrire dans une démarche locale de partenariat afin d'accompagner et orienter les publics.

## Description des actions

Exemples d'actions :

- Engager une réflexion sur un *« parcours usager type »*
- Décliner ce parcours usagers au niveau infra-départemental lors des réunions par EPCI
- Réaliser par EPCI un document d'entrée par besoins des publics (« m'équiper », « réaliser des démarches », « monter en compétences »,...)
- Organiser des rencontres inter-réseaux

## Acteurs associés

État, conseil départemental, SIEA avec le coordinateur, les conseillers et les médiateurs numériques, France Services, centres sociaux, associations, missions locales, collectivités etc

## Indicateurs de suivi

**Exemples d'indicateurs**

- Mise en place de groupe de travail par EPCI
- Création d'un parcours usager diffusable au sein du réseau

15

Public cible
Ecosystème mednum

# Proposer des espaces d'échanges dédiés sur le territoire pour les acteurs de l'écosystème de la médiation numérique

**Objectifs stratégiques**

Le numérique étant omniprésent dans notre société, les métiers qui lui sont liés de près ou de loin sont nombreux. Il y a bien sûr les conseillers numériques dont l'accompagnement à l'usage des outils numériques est la principale mission. Mais les aidants numériques tels que les acteurs du secteur social et de l'insertion sont également amenés à répondre à des questions des usagers, à débloquer certaines situations, à accompagner certaines démarches ou actions. Il en est de même pour des acteurs tels que les collectivités, les associations ou encore les élus.

Il est donc important que l'ensemble des acteurs soient en capacité d'identifier et de connaître les champs de compétence de tout l'écosystème de la médiation numérique. Cette interconnaissance est nécessaire au niveau de chaque EPCI, pour faciliter les projets collectifs et surtout faciliter le « parcours usagers » entre partenaires.

## Description des actions

Exemples d'actions :

- Impliquer chaque Centres Départementaux de la Solidarité (CDS) sur leur bassin de vie dans le réseau de la médiation numérique
- Créer des liens entre les CDS et les médiateurs numériques (ateliers numériques dans les locaux des CDS, permanence d'un conseiller numérique, échange de pratiques entre professionnels...)
- Organiser régulièrement des rencontres dans les EPCI pour échanger sur les actualités de chaque structure (« petits déjeuners tournants » dans les locaux de chaque partenaire, une structure qui impulse et organise des rencontres...)
- S'appuyer sur les réunions de secrétaires de mairies déjà existantes au sein des EPCI pour ne pas multiplier les instances

## Acteurs associés

Centres Départementaux de la Solidarité (CDS), Conseillers numériques, HUB HINAURA, France Services, France Travail, CAF...

## Indicateurs de suivi

**Exemples d'indicateurs**

- Nombre de liens créés entre les CDS et les conseillers numériques
- Nombre de rencontres partenaires organisées par EPCI

16

Public cible
Ecosystème mednum

# Organiser des évènements pour promouvoir et échanger autour de l'inclusion numérique

**Objectifs stratégiques**

L'organisation d'événements dédiés aux professionnels et bénévoles du territoire permet de pouvoir adresser le sujet numérique à de nombreux acteurs, qui ne sont pas forcément spécialisés dans le champ de la médiation numérique. Ces aidants numériques peuvent être des agents de collectivités territoriales, des travailleurs sociaux, des élus, des associations...

Ces événements poursuivent un double objectif : permettre la montée en compétences en faisant intervenir des experts du sujet, mais également d'ouvrir des espaces d'échanges entre partenaires pour construire des projets communs pour les usagers et le territoire. S'adressant à l'ensemble de l'écosystème (professionnels ou bénévoles) intéressé par le sujet de l'accompagnement au numérique, cela permet également de rendre visibles et lisibles les actions et les acteurs de la médiation numérique pour toutes et tous.

## Description des actions

Exemples d'actions :

- Organiser une journée départementale annuelle, sur un thème partagé du numérique inclusif. Cet évènement pouvant bénéficier du label NEC Local - *Numérique en Commun[s]*
- Organiser des « apéros jus de pomme » avec les conseillers numériques dans les communes
- Inciter et soutenir l'organisation d'évènements grand public sur le numérique proposés par des médiathèques ou acteurs culturels

## Acteurs associés

Conseil départemental, État, ADEA, HINAURA, conseillers numériques, médiathèques, associations, collectivités territoriales, acteurs du travail social et de l'insertion, élus

## Indicateurs de suivi

**Exemples d'indicateurs**

- Nombre d'évènements départementaux organisés
- Nombre de partenaires impliqués dans l'organisation des évènements
- Nombre de participants à ces d'évènements

17

Public cible
Equipe projet FNE01

# Mettre en place une gouvernance pour le déploiement de la feuille de route

**Objectifs stratégiques**

La mise en place d'un comité de suivi est essentielle pour faire vivre la démarche France Numérique Ensemble engagée lors des concertations. Les délais contraints, ainsi qu'un manque de réseau consolidé de la médiation numérique sur le territoire, n'ont pas permis à l'ensemble des acteurs de participer à la co-construction de cette feuille de route.

Les objectifs du comité de pilotage seront de suivre, prioriser, mobiliser, évaluer et faire évoluer les actions. Il est donc important de préciser que le présent document est une feuille de route qui peut être amenée à évoluer, à être enrichie ; en fonction de l'implication des acteurs, et des idées émergentes des territoires.

## Description des actions

Exemples d'actions :

- Poursuivre et élargir la mobilisation les acteurs de l'écosystème autour de FNE
- Mise en place d'un comité de suivi
- Mise en place de groupes de travail dédiés en fonction de certaines thématiques
- Rechercher l'implication des collectivités, notamment les EPCI

## Acteurs associés

État, conseil départemental, EPCI, structures membres du comité de pilotage

## Indicateurs de suivi

**Exemples d'indicateurs**

- Nombre de comités de pilotage
- Nombre de partenaires impliqués dans les comités pilotage
- Nombre de partenaires impliqués dans les groupes de travail thématiques

PRÉFÈTE DE L'AIN
*Liberté*
*Égalité*
*Fraternité*

AIN 01 le Département

Version 1 – Mars 2025

Document réalisé par :

HINAURA
Hub pour l'Inclusion Numérique en Auvergne-Rhône-Alpes

AGATE
AGENCE ALPINE DES TERRITOIRES

ADEA formations

SIEA

En lien avec l'équipe projet

PRÉFÈTE DE L'AIN
*Liberté*
*Égalité*
*Fraternité*

AIN 01 le Département