PRÉFET
DU CANTAL
Liberté
Égalité
Fraternité

cantal
MON DÉPARTEMENT

FRANCE
NUMÉRIQUE
ENSEMBLE

Feuille de Route
France Numérique Ensemble
Cantal

Avec le soutien de

agence nationale
de la cohésion
des territoires

Sommaire

2017-2022 : Stratégie Nationale pour un Numérique Inclusif....5

2023-2027 : France Numérique Ensemble....7

I. Méthode d'élaboration de la feuille de route....8

1.1 Historique des politiques d'inclusion numérique sur le territoire....8

1.1.1 Stratégies de Développement des Usages et des Services Numériques 2018-2022 (SDUSN)....8

1.1.2 Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public 2018-2023 (SDAASP)....10

1.2 Grandes étapes de l'élaboration de la feuille de route....12

1.2.1 Installation de la gouvernance....12

1.2.2 Contributions en ligne....13

1.2.3 Présentation du diagnostic territorial....13

1.2.4 Parties prenantes mobilisées....15

1.2.5 Ateliers collaboratifs (coproduction fiches actions)....16

II. Synthèse du diagnostic territorial....17

2.1 Éléments de définition :....17

Inclusion numérique....17

Médiation numérique....17

Aidants numériques....17

Médiateurs numériques....17

2.2 Indices de fragilité numérique et contextes territoriaux :....18

Présentation des critères et indicateurs....18

Indice de fragilité numérique....18

Contexte du territoire....20

2.3 Territoires étudiés..... 21
Cantal..... 21
Saint-Flour communauté..... 25
Aurillac..... 27
Comparatif des indicateurs de risques..... 32
Indices de fragilités numériques..... 32
Contextes des territoires..... 33
2.4 Éloignement numérique en France 34
Une approche par les capabilités :..... 36
2.5 Les réponses existantes sur le territoire :..... 36
2.5.1 Couverture réseau..... 36
2.5.2 Offre de services..... 37
Les France Services..... 37
Les Conseillers Numériques..... 38
Synthèse des comptes-rendus d'activité (conseillers numériques)..... 39
Thèmes des accompagnements..... 39
Tranche d'âge des usagers..... 40
Statuts des usagers..... 40
Temps et canaux d'accompagnements..... 40
Durée des accompagnements..... 41
Usagers.res réorienté.es..... 41
Durée des accompagnements..... 41
2.6 Synthèse des contributions à la feuille de route (enquête en ligne) :..... 42
2.6.1 L'offre existante..... 43
Connaissez-vous l'offre de médiation numérique sur le territoire ?..... 43
L'offre de médiation numérique est-elle suffisante ?..... 44

Publics accompagnés et typologie ? 45
2.6.2 Les publics 46
2.6.3 Identification des besoins 47
Équipement et matériel 47
Accompagnement des publics 48
Réseaux et partenaires 49
2.6.4 Idées et projets inspirants 50
Idées 50
3.1 Positionnement du territoire sur l'inclusion numérique 52
3.1.1 Publics prioritaires : 52
3.1.2 Thématiques prioritaires : 52
IV. Priorités d'action 54
AXE 1 – MATÉRIEL ET ÉQUIPEMENT 54
Description de l'axe prioritaire et lien avec les enjeux identifiés sur le territoire 54
Déclinaison des actions associées à l'axe 55
Description de l'axe prioritaire et lien avec les enjeux identifiés sur le territoire 58
Déclinaison des actions associées à l'axe 60
AXE 3 – RÉSEAU ET PARTENAIRES 67
Description de l'axe prioritaire et lien avec les enjeux identifiés sur le territoire 67
Déclinaison des actions associées à l'axe 68
V. Signataires de la feuille de route 70

Introduction

2017-2022 : Stratégie Nationale pour un Numérique Inclusif

En décembre 2017 à Bordeaux, le secrétaire d'État au numérique lançait la première Stratégie Nationale pour un Numérique Inclusif (SNNI), sur la base de constats issus du Baromètre du numérique 2017 : 13 millions de Français en difficulté avec le numérique, 40% de Français inquiets à l'idée de réaliser leurs démarches administratives en ligne, 76 % des Français se disent prêts à adopter de nouvelles technologies ou services numériques dont les deux-tiers progressivement, un tiers des Français estime qu'un accompagnement dans un lieu dédié est le plus adapté pour maîtriser les usages numériques.
S'en suivra une grande concertation nationale avec 25 ateliers territoriaux partout en France, 76 réunions de travail, plus de 500 réponses aux questionnaires envoyés aux collectivités, 150 structures auditionnées et plus de 300 contributions écrites autour des 4 thématiques retenues :

- Groupe de travail 1 : Atteindre et orienter les publics cibles
- Groupe de travail 2 : Structurer l'offre de médiation et de formation au numérique
- Groupe de travail 3 : Consolidation économique et augmentation de la capacité d'action des acteurs
- Groupe de travail : Modèles de gouvernance et stratégies locales inspirantes

Le 26 avril 2018 à Saint-Étienne, le rapport de la stratégie nationale est remis au secrétaire d'État au numérique Mounir Mahdjoubi, préparant l'élaboration du premier plan national pour un numérique inclusif qui sera lancé officiellement le 18 septembre à Nantes avec 11 recommandations :

1. Outiller les collectivités locales par la mise à disposition d'une plateforme en ligne agrégeant des orientations, des outils, des ressources et des bonnes pratiques
2. Mettre à disposition un kit d'intervention rapide pour les aidants numériques : ce kit permet d'outiller les aidants (travailleurs sociaux, agents d'accueil, aidants familiaux, bénévoles, services civiques) pour l'accompagnement des personnes en difficulté. Il agrégera un outil de formation, de bonnes pratiques, une charte déontologique, des maquettes de sites de services numériques, etc.
3. Disposer pour chaque service dématérialisé de sites "miroir" permettant aux aidants numériques de simuler les démarches en ligne sans manipuler les données personnelles de la personne accompagnée
4. Mettre en place un parcours de compétences "PIX Grands Débutants" avec la plateforme en ligne d'évaluation et de certification de compétences numériques PIX

5. Accélérer la formation des aidants numériques par la mise en place d'un plan de formation des volontaires bénévoles et services civiques
6. Soutenir le développement et l'attractivité des métiers de la médiation numérique
7. Agréger des moyens publics et privés dans le cadre d'une mobilisation collective de type "Fonds de soutien pour l'inclusion numérique"
8. Déployer nationalement le dispositif de "chèque culture numérique" qui permettra d'aiguiller les financements vers les personnes ayant besoin d'un accompagnement au numérique et de consolider les lieux de médiation numérique dans une démarche de qualité de service
9. Favoriser l'émergence de structures inter-départementales sur l'inclusion et les cultures numériques, pour donner des capacités supplémentaires et mener des actions structurantes pour les acteurs locaux (ingénierie, ressources, mutualisation, etc.)
10. Inscrire l'inclusion numérique dans les instances de dialogue pré-existantes au niveau territorial en privilégiant une gouvernance articulée autour de trois échelons (national, intermédiaire et local).
11. Mettre en place un événement national annuel "Numérique en Commun" dédié à l'inclusion et aux cultures numériques.

En 2019, la Banque des Territoires et l'Agence Nationale pour la Cohésion des Territoires se sont unies pour faire émerger les Hubs territoriaux pour un numérique inclusif[1], structures interdépartementales ou consortium d'acteurs, ayant pour objectif de :

- Fédérer les écosystèmes de l'inclusion numérique en identifiant les lieux de médiation, les capacités territoriales et l'accessibilité de ces services et l'adéquation de ces besoins avec les moyens du territoire
- Accompagner la création ou le renforcement des projets d'inclusion numérique en formant les acteurs concernés, en délivrant des outils nécessaires et en aidant à la recherche de financement

Un appel à manifestation d'intérêt mené en 2021 a permis de faire émerger de nouveaux Hubs et d'élargir leur périmètre d'action à toutes les régions.
L'intégralité du territoire français est depuis couverte par un Hub.

En Auvergne-Rhône-Alpes, le Hub HINAURA (Hub pour l'Inclusion Numérique en Auvergne-Rhône-Alpes) est né en 2019 sous l'impulsion de quatre structures : Agate (Agence Alpine des Territoires), Fréquences Écoles, Zoomacom et La Ligue de l'Enseignement. Tête de réseau des acteurs de la médiation numérique au service d'un numérique inclusif en région Auvergne-Rhône-Alpes, HINAURA fourni un appui et un accompagnement aux collectivités territoriales et à l'État en région, de la formation pour les médiateurs et aidants numériques, ainsi que des outils destinés à impulser, soutenir et renforcer les actions d'inclusion et de médiation

[1] https://societenumerique.gouv.fr/fr/dispositif/hubs-numerique/

numérique dans les territoires en s'appuyant sur un fonctionnement décentralisé via des référents territoriaux. Une coordination régionale assure l'animation du réseau et les référents territoriaux présents dans les douze départements ainsi que la métropole lyonnaise, assurant quant à eux, en relais du Hub, les appuis en ingénierie et formation auprès des services de l'État, des collectivités et des acteurs de proximité.

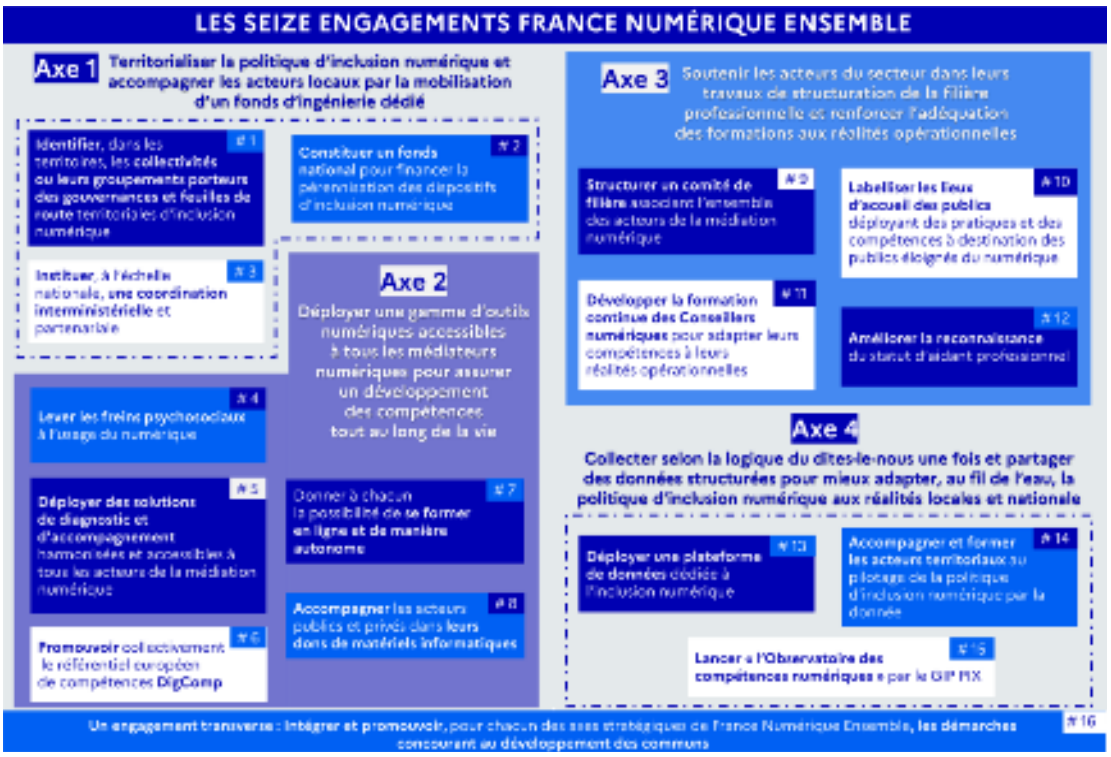
2023-2027 : France Numérique Ensemble

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

- **Axe 1 : Territorialiser** la politique d'inclusion numérique et accompagner les acteurs locaux par la mobilisation d'un fonds d'ingénierie dédié

- **Axe 2 : Déployer** une gamme d'outils numériques accessibles à tous les médiateurs numériques pour assurer un développement des compétences tout au long de la vie
- **Axe 3 : Soutenir** les acteurs du secteur dans leurs travaux de structuration de la filière professionnelle et renforcer l'adéquation des formations aux réalités opérationnelles

- **Axe 4 : Collecter** selon la logique du dites-le-nous une fois et partager des données structurées pour mieux adapter, au fil de l'eau, la politique d'inclusion numérique aux réalités locales et nationales



En complément des objectifs fixés dans le cadre de la politique prioritaire du Gouvernement de « Devenir la première puissance numérique européenne » et de son chantier « Favoriser l'inclusion numérique pour tous par la formation et les conseillers numériques », cette feuille de route doit permettre, d'ici à 2027, d'atteindre les objectifs suivants : 8 millions de personnes accompagnées, 25 000 lieux d'inclusion numérique, 20 000 aidants numériques formés et 2 millions d'équipements informatiques reconditionnés accessibles aux ménages les plus modestes.

Dans le cadre de l'axe 1, les Préfectures de département ont été chargées de coordonner la construction de gouvernances territoriales autour de l'inclusion numérique et de rédiger des feuilles de route locales qui déclinent les engagements nationaux.

La feuille de route ici présentée est le fruit d'un travail collaboratif associant la préfecture du Cantal et les services de l'État, le Conseil départemental du Cantal et les nombreux partenaires associés autour d'une démarche qui vise à apporter des solutions aux personnes en difficulté avec le numérique et à les amener vers l'autonomie.

I. MÉTHODE D'ÉLABORATION DE LA FEUILLE DE ROUTE

1.1 Historique des politiques d'inclusion numérique sur le territoire

1.1.1 Stratégies de Développement des Usages et des Services Numériques 2018-2022 (SDUSN)

Le Conseil départemental du Cantal s'est très tôt tourné vers les technologies de l'information et de la communication, convaincu qu'elles pouvaient constituer une solution face à l'isolement géographique propre au département. Il a aussi considéré qu'ignorer ces problématiques d'usage et d'éloignement numérique risquerait d'aggraver la situation et de nuire à son attractivité (en 1998).

Dans cette optique, le Conseil départemental a décidé d'investir dans les infrastructures numériques, participant d'abord au projet « Auvergne Très Haut-Débit » dès 2007, puis au plan « Auvergne Très-Haut-Débit » à partir de 2013.

En parallèle, le département a également œuvré pour promouvoir l'utilisation des TIC. Dès 1998, plusieurs programmes sous le nom de « CyberCantal » voient le jour

(fournisseur d'accès à internet pour les quelque 200 Espaces Publics Numériques alors répartis sur le territoire, labellisation « Net Public » en 2004), touchant des domaines divers comme : l'administration en ligne, l'éducation numérique, la formation à distance, le e-tourisme et l'agro-alimentaire. En 2007, est créé un réseau de télécentres et d'espaces de coworking, et en 2014, un ambitieux programme de télémédecine est mis en place.

Vingt ans après le début du programme CyberCantal, en 2018, le Conseil départemental du Cantal a estimé nécessaire de redynamiser ces actions. Dans ce contexte, le Département a souhaité élaborer, en collaboration avec les acteurs locaux, une nouvelle stratégie pour développer les usages numériques. L'échelle départementale, avec le Conseil départemental en tête de file, a semblé la plus appropriée.

L'article 69 de la loi du 7 octobre 2016 pour une République numérique a offert aux collectivités locales la possibilité d'élaborer des stratégies de développement des usages et services numériques. Cela visait, entre autres, à « favoriser l'équilibre de l'offre de services numériques sur le territoire ainsi que la mise en place de ressources mutualisées, publiques et privées, y compris en matière de médiation numérique ».

Cette stratégie de développement des usages et des services numériques (SDUSN) a ainsi représenté la partie dédiée aux usages dans le cadre du schéma directeur territorial d'aménagement numérique (SDTAN). Lorsque ce schéma a concerné des territoires de montagne, l'élaboration de cette stratégie est devenue obligatoire. Bien que ce schéma ait été géré par la Région, celle-ci n'a pas développé le volet sur les usages numériques. Le Département a alors souhaité déployer ce volet à l'échelle de son territoire, souhaitant faire du numérique un atout en se positionnant comme pionnier du numérique au service de la population et du développement des territoires.

La stratégie des usages et services numériques a été mise en place pour une durée de 4 ans, de 2019 à 2022.

Le plan d'actions issu des ateliers Jeunes et des quatre ateliers thématiques définis comme priorités de développement des usages et services numériques pour le territoire a été élaboré autour de quatre thématiques :

– Inclusion numérique
- E-administration
- Sensibiliser, accompagner, former les professionnels au numérique
- Innovation numérique

L'axe inclusion numérique a été décliné en 7 fiches actions (cf. p. 11) :

AXE 1 : INCLUSION NUMÉRIQUE	1-1	Détecter les publics nécessitant un accompagnement pour faciliter leur appropriation des usages numériques
	1-2	Créer un service itinérant : le bus du numérique
	1-3	Concevoir une mission de médiation numérique dans des lieux dédiés
	1-4	Mieux communiquer sur l'offre de formation et d'accompagnement existantes à destination du public
	1-5	Mettre en place un Pass Cantal Numérique
	1-6	Mettre en place un service individualisé d'accompagnement au numérique
	1-7	Créer et animer un réseau d'acteurs de l'inclusion numérique sur le territoire départemental

1.1.2 Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public 2018-2023 (SDAASP)

Le principe d'amélioration de l'accessibilité des services au public est inscrit dans la loi du 7 août 2015 portant Nouvelle Organisation Territoriale de la République (dite loi NOTRe). Au terme de son article 98, des schémas départementaux d'accessibilité des services au public ont conjointement été élaborés par l'État et les Conseils Départementaux en association avec les Établissements Publics de Coopération Intercommunale afin de rechercher l'optimisation, la coordination et la mutualisation de l'offre de service existante, ainsi que les complémentarités nécessaires à proposer, en particulier dans les zones déficitaires. Les schémas ont permis de rechercher et décliner en concertation avec l'ensemble des partenaires une stratégie territoriale et des actions d'amélioration de l'accessibilité des services en faveur de la population en complémentarité et transversalité, sans se substituer aux autres schémas ou contrats initialement créés.

Les choix des axes stratégiques et des fiches actions ont été faits pour permettre et garantir une bonne articulation avec les schémas et stratégies sectoriels

préexistants. Ainsi, la stratégie du SDAASP s'est articulé autour de 5 axes stratégiques (dont 1 transversal et 4 thématiques) et de 16 fiches actions.

- Axe 1 : Préserver la proximité des services
- Axe 2 : Répondre à la demande d'accès au THD, accompagner les publics à l'usage du numérique et amener une réponse à la dématérialisation des services
- Axe 3 : Agir pour une pérennisation de l'offre des commerces de proximité
- Axe 4 : Maintenir et développer l'offre de santé
- Axe 5 : Renforcer, diversifier et améliorer l'offre de transport

AXE 2 Répondre à la demande d'accès au THD, accompagner les publics à l'usage du numérique et amener une réponse à la dématérialisation des services

ACTIONS	SOUS-ACTIONS	Principaux acteurs à mobiliser
2 - 1 Compléter le déploiement des réseaux et des infrastructures numériques	2-1-1 : Poursuivre le programme Auvergne très haut débit (PATHD)	CD/CR engagement Auvergne THD opérateurs
	2-1-2 : Constituer une instance d'information/ concertation	CD/Etat opérateurs, EPCI, Auvergne THD
	2-1-3 : Déployer une enveloppe d'évolutivité	CD/CR EPCI
	2-1-4 : Utiliser la plateforme de signalement des dysfonctionnements du réseau de téléphonie mobile Francemobile.	CD/Etat renforcer le partenariat avec les opérateurs et notamment Orange
	CD/CR opérateurs et EPCI	1er semestre 2018
2 - 2 Donner une information concrète et précise sur les conditions d'accès à internet dans le département	2-2-1 : Communiquer sur les investissements réalisés, en cours et à venir	CD Opérateurs et EPCI
	CD/Etat médiateurs : MSAP, EPHAD,	1er semestre 2018

	Collèges, services à la personne….	
2 - 3 Accompagner le développement des usages d'internet, notamment pour les publics fragiles et personnes âgées	2-3-1 : Identifier et qualifier les besoins des personnes en situation de rupture numérique ou en risque de l'être et les besoins d'usage d'internet	CD/Etat association de services à la personne
	CD/Etat médiateurs, organismes de formation, CDC	2nd semestre 2018
	CD/Etat EPCI, CR	1er semestre 2018
	CD/Etat EPCI, CGET	1er semestre 2019
2-4 Accompagner les usages du numérique éducatif	2-4-1 Développement du numérique éducatif dans le 1er degré	CD et Rectorat / DSDEN Communes et EPCI ; CIT
	CD et Rectorat / DSDEN Communes et EPCI ; CIT	année scolaire 2019-2020

1.2 Grandes étapes de l'élaboration de la feuille de route

1.2.1 Installation de la gouvernance

La gouvernance France Numérique Ensemble Cantal a été officiellement installée le 26 janvier 2024 à la Préfecture du Cantal à Aurillac.

1.2.2 Contributions en ligne

Suite à la réunion d'installation de la gouvernance, un questionnaire a été élaboré conjointement par la Préfecture, le Conseil départemental et le Hub HINAURA. Mis en ligne le 29 février 2024 sur un espace contributif dédié, il a ensuite été diffusé aux acteurs et structures du territoire, dans le but qu'ils puissent contribuer de façon ouverte à l'élaboration du diagnostic, de la feuille de route et du plan d'actions. Ils ont ainsi pu partager leurs observations, pratiques et préconisations autour de trois thématiques :

- L'offre de services
- Les publics
- Les besoins et partage d'expériences réussies

L'ensemble des 23 contributions est consultable sur cet espace en ligne.

1.2.3 Présentation du diagnostic territorial

Le 29 août 2024, un comité stratégique s'est tenu au Conseil départemental en prolongement des rencontres RURATIC qui se déroulaient du 27 au 19 août et dont la thématique centrale de 2024 était précisément l'inclusion numérique.

RURALITIC est un évènement d'envergure nationale dont le Conseil départemental du Cantal est à l'origine (en 2005). Depuis près de 20 ans, on interroge à chaque édition une thématique clé à travers des tables rondes, des regards croisés, des témoignages, des présentations de pratiques et de solutions innovantes. Ces rencontres sont l'occasion de questionner les problématiques du numérique et de la ruralité et de partager, tel un laboratoire, les initiatives qui foisonnent dans les territoires ruraux.

Au programme de la 19e édition de RURALITIC 2024, partant du constat que 1/3 de la population est éloignée du numérique faute de maîtriser les compétences numériques de base, trois temps fort ont été explorés durant trois journées dédiées :

1. l'accès aux infrastructures
2. l'accès aux droits (« la fragilité des services publics en zone rurale rend les démarches en ligne indispensable »[2])
3. l'accès aux chances (« le numérique est aussi une promesse d'accès à l'éducation, à la formation, à la culture et à l'entrepreneuriat»[…] « et pour chaque habitant d'être une source d'émancipation et d'épanouissement »).

[2] https://ruralitic-forum.fr/le-cantal-sur-tous-les-fronts-du-numerique/

C’est donc un enjeu crucial pour les territoires ruraux, un défi majeur pour la cohésion des territoires et la vie quotidienne des habitants dont le Conseil départemental a su se saisir depuis de nombreuses années.

C’est en prolongement cet évènement que c’est tenu le comité stratégique de la gouvernance France Numérique Ensemble Cantal et la présentation du diagnostic territorial. Celui-ci a réuni, sous le copilotage préfecture-département, l’ensemble des acteurs et structures participants à la gouvernance.
La présentation du diagnostic territorial s’est déroulé selon deux grands temps forts :

1. **Présentation détaillée du diagnostic :**
    1) Éléments de définition (inclusion numérique, médiation numérique, aidant numérique, médiateur numérique)
    2) Indices de fragilités et contextes territoriaux (présentation des critères et indicateurs)
    3) Territoires étudiés (Cantal, Saint-Flour Communauté, Aurillac, Hautes-Terres Communauté, Pays de Gentiane)
    4) Comparatif des indicateurs de risques (indices de fragilités et contextes territoriaux)
    5) Éloignement numérique en France (définition, facteurs clés de compréhension et causes)
    6) Approche par les capabilités (développer le pouvoir d’agir)
    7) Les réponses existantes sur le territoire (couverture réseau, offres de services – France Services et conseillers numériques, dont focus sur les comptes rendus d’activités)
    8) Synthèse des contributions à la feuille de route (enquête en ligne) :
        - L’offre existante
        - Les publics
        - Analyse des besoins (synthèse)
        - Expériences réussies
2. **Retours des participants**
3. **Recueil de contributions complémentaires** (pour ajout au diagnostic initial)

Ce comité stratégique a également été l’occasion de définir conjointement, avec les membres participants, les modalités et formats retenus pour l’organisation et l’animation des trois ateliers collaboratifs. Leur objectif était la coproduction de fiches actions permettant par la suite l’écriture de la feuille de route et du plan d’actions pour le territoire du Cantal.

1.2.4 Parties prenantes mobilisées

1. Association des Maires de France 15
2. Association des Maires et des Présidents d'intercommunalité du Cantal
3. Incubateur Landestini
4. Caisse d'Allocation Familiales
5. CARSAT
6. Centre social A la croisée des autres
7. Centre social Arpajon-sur-Cère
8. Centre social de Marmiers
9. Centre social de Mauriac
10. Centre social Helitas
11. Centre social Vallée de l'Authre
12. Centre social d'Ytrac
13. Commune de Saint-Martin Valmeroux
14. Communauté de communes Cère et Goul en Carladès
15. Communauté de communes Châtaigneraie Cantalienne
16. Communauté de communes Sumène Artense,
17. Communauté de communes Pays de Gentiane,
18. Communauté de communes du Pays de Mauriac,
19. Conseil Départemental
20. Conseillers numériques du territoire
21. Caisse Primaire d'Assurance Maladie du Cantal
22. Direction Départementale de l'Emploi, du Travail, des Solidarités et de la Protection des Populations
23. Direction Départementale des Finances Publiques
24. Fédération Départementale des Centres Sociaux du Cantal
25. France Travail
26. Hautes Terres Communauté
27. Hub pour l'Inclusion Numérique en Auvergne Rhône-Alpes
28. INSEE
29. La Poste
30. Mission Locale Aurillac-St-Flour-Mauriac
31. MSA
32. Orange
33. Préfecture du Cantal
34. Saint-Flour Communauté
35. SGAR AURA
36. Tribunal et CDAD
37. UDAF 15
38. Ville d'Aurillac

1.2.5 Ateliers collaboratifs (coproduction fiches actions)

Trois ateliers collaboratifs se sont déroulés en septembre 2024 :

- **Le Lioran, le 09.09.24 : 10 participants**
  Coordinatrice France Services et conseillère numérique Hautes Terres Communauté, conseillère numérique La Poste, conseillère numérique l'@telier Ville d'Aurillac, conseiller numérique Centre Social Marmiers, Mission Locale Hautes Terres Nord Est Cantal, conseiller numérique Landestini, présidente de la Communauté de Communes Cère et Goul en Carladès, coordinatrice des Promeneurs du Net Fédération de Centres Sociaux du Cantal, coordinatrice conseillers numériques Conseil départemental du Cantal
- **Riom es Montagne, le 18.09.24 : 7 participants**
  Coordinateur bus Cybercantal et animatrice départementale France Services Conseil départemental du Cantal, préfecture du Cantal, directeur Centre Social Pays de Mauriac, présidente et conseiller numérique Communauté de Communes Cère et Goul en Carladès, conseillère numérique Pays de Gentiane
- **Vic sur Cère, le 30.09.24 : 15 participants**
  Présidente de la Communauté de Communes Cère et Goul en Carladès, conseillère numérique Pays de Gentiane, conseillère numérique La Poste, conseiller numérique et coordinatrice des conseillers numériques Conseil départemental, France Travail Cantal, préfecture du Cantal, conseiller numérique commune de Saint-Martin Valmeroux, coordinatrice France Services Communauté de communes Chataigneraie Cantalienne, UDAF du Cantal, Caf et CPAM du Cantal, conseilère numérique Centre Social Vallée de l'Authre, Orange, Fédération des Centres Sociaux du Cantal

II. SYNTHÈSE DU DIAGNOSTIC TERRITORIAL

2.1 Éléments de définition :

- ### Inclusion numérique

*« **Processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu**, principalement la téléphonie et internet, et à leur transmettre les compétences numériques qui leur permettront de faire de ces outils un levier de leur insertion sociale et économique»*

- ### Médiation numérique

*« La **mise en capacité de comprendre et de maîtriser les technologies numériques, leurs enjeux et leurs usages**, c'est-à-dire développer la culture numérique de tous, pour pouvoir agir dans la société numérique. Elle procède par un accompagnement qualifié et de proximité des individus et des groupes (habitants, associations, entreprises, élèves, étudiants, parents, professionnels...). […] Elle est donc au service, notamment, de l'inclusion numérique et favorise les coopérations utiles aux réalisations et aux innovations en faveur du bien commun. »*

Source : AAP Mobilier pour un numérique inclusif , ANCT, février 2021

L'inclusion numérique est un enjeu
dont la médiation numérique est la pratique.

- ### Aidants numériques

*« **Professionnels dont les pratiques sont bouleversées par la dématérialisation des canaux d'accès aux droits et aux services publics.** Ces professionnels divers (du social ou encore de l'accueil) ont vu le numérique s'inviter, voire percuter leurs pratiques, alors même qu'il n'en constitue pas le cœur de métier. »*

- ### Médiateurs numériques

*« **Professionnels dont le cœur de mission est d'accompagner les publics vers une autonomie des usages du numérique** »* : les médiateurs et les conseillers numériques.

Source : Plan national pour la formation des médiateurs et aidants numériques, ANCT, mars 2021

2.2 Indices de fragilité numérique et contextes territoriaux :

Le choix a été fait de réaliser un diagnostic territorial affiné sur une agglomération et 3 EPCI que sont :

- Ville d'Aurillac
- Pays de Gentiane
- Hautes Terres Communauté
- Saint-Flour Communauté

- ### Présentation des critères et indicateurs

  - #### Indice de fragilité numérique

L'IFN est l'**outil officiel de mesure du risque d'exclusion numérique sur les territoires**, d'analyse et de cartographie des données. **Il permet d'objectiver les zones où il existe un risque accru de fragilité numérique**.

Il reprend les caractéristiques socio-démographiques d'un territoire pour calculer un indice de risque de fragilité numérique. Chaque critère qui le compose est reporté autour de la médiane française, sur une échelle de 1 à 10 ; 10 étant le risque le plus élevé. Il est possible de comparer le risque de fragilité numérique de la population d'une commune par rapport à ses voisins, ainsi que pour ses différents quartiers (échelon IRIS).

Les critères socio-démographiques qui révèlent un risque de la fragilité numérique selon l'étude du CREDOC et de l'ANCT La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique (avril 2023) **sont l'accès au réseau mobile, l'accès au très-haut-débit, le taux de pauvreté, l'âge et le niveau de diplôme.**

En complément de cet indice composite de cinq variables, il est possible de comparer le risque d'exclusion sur les territoires avec d'autres éléments contextuels, liés notamment à l'isolement des personnes, à la maîtrise du français ou encore au handicap.

Disponible sur le site www.fragilite-numerique.fr, cet outil permet également de filtrer le niveau de risque d'un territoire sur les populations seniors (50 ans et plus) et jeunes (de 18 à 30 ans) pour accompagner le pilotage des actions de médiation numérique à destination de ces publics spécifiques.

Construit principalement sur les données de l'INSEE et de l'ARCEP, l'Indice de fragilité numérique concerne la grande majorité des territoires français. Une déclinaison dédiée à la Nouvelle-Calédonie a été réalisée en 2024 pour prendre en compte les données spécifiques au territoire.

Les études, notamment du CREDOC, ont identifié une corrélation entre des indicateurs socio-démographiques et la fragilité numérique.

L'IFN représente donc ces indicateurs, regroupés en quatre axes qui constituent les principales causes de la fragilité numérique, sur une cartographie, pour identifier le risque de fragilité numérique des territoires.

L'indice de chaque territoire est relatif : on observe le risque de fragilité numérique d'un territoire par rapport aux autres territoires. Le score de chaque territoire est observable pour chaque indicateur ou pour un ensemble d'indicateurs.

Il est reporté sur une échelle allant de 1 à 10. Plus une zone tend vers le rouge, plus sa population est susceptible d'être en situation d'exclusion numérique.

Le taux de non-couverture très haut débit

Part des locaux de référence ne pouvant pas bénéficier d'une connexion avec un débit d'au moins 30 Mbit/s en réception. L'enquête du Défenseur des droits souligne qu'une connexion internet de faible qualité ne permet pas la réalisation des démarches administratives en ligne.

Le taux de non-couverture 4G

Part des zones non-couvertes par la 4G, par au moins l'un des 4 opérateurs. Les données utilisées ici sont récoltées auprès des 4 opérateurs tous les 3 mois et ensuite consolidées par l'Arcep. Nous pouvons noter un décalage de 3 mois dû au traitement réalisé une fois par trimestre. Ces traitements sont réalisés par le pôle POTS – DGDNum de l'ANCT.

Le taux de pauvreté des 50 ans et plus

Part des personnes, âgées de plus de 50 ans, appartenant à des ménages dont le niveau de vie est inférieur au seuil de pauvreté (60 % de la médiane du revenu disponible de l'ensemble de la population). Selon le baromètre du numérique, les revenus ont une forte influence sur l'équipement en ordinateur et la connexion internet fixe. Ainsi, plus la part des ménages pauvres est importante, plus le risque de sous-équipement ou d'absence d'équipement est élevé.

Part des 75 ans et plus

Part des personnes âgées de 75 ans et plus dans le territoire. Le baromètre du numérique montre que l'usage du numérique décroît avec l'âge.

Part des peu diplômés de 50 ans et plus

Part des personnes sans diplômes ou avec un diplôme de niveau inférieur au baccalauréat parmi les 50 ans et plus non scolarisées . Le Baromètre du numérique montre que plus le niveau de diplôme est faible, moins les individus vont avoir tendance à utiliser le numérique.

Source : La Mednum

○ CONTEXTE DU TERRITOIRE

L'objet de ces indicateurs est de comprendre la typologie du territoire avec la mise en avant d'indicateurs socio-démographiques complémentaires ainsi que la présence d'infrastructures d'accès à l'information.

Distance aux bibliothèques

Distance à vol d'oiseau (km) de la bibliothèque la plus proche. Les bibliothèques offrent un accès au réseau internet et à un équipement.

Distance aux services publics

Distance moyenne à vol d'oiseau (km) à un « panier de services publics » : pôle emploi (réseau spécialisé, réseau de proximité ou réseau partenarial), impôts (DDFIP ou DRFIP), maisons de services au public et la Poste (bureau ou agence). La proximité de services publics physiques permet d'accéder plus aisément à ses droits en cas de difficultés avec les démarches en ligne.

Part des ménages d'une personne de 50 ans et plus

Part des personnes, âgées de plus de 50 ans, vivant seules parmi l'ensemble des ménages. Les personnes vivant seules ont plus de difficultés à trouver un aidant pour réaliser des démarches en ligne, et le baromètre du numérique indique que le taux d'équipement augmente avec le nombre de personnes dans le ménage.

Freins à la mobilité

Part des ménages ne disposant d'aucune voiture, corrigée par la densité afin de ne pas pénaliser artificiellement les zones denses. Cette variable va prendre en compte les zones rurales où la distance moyenne aux services est plus longue.

Taux de chômage des 50-64 ans

Part des chômeurs au sens du BIT dans la population âgée de 50 à 64 ans. Les chômeurs, souvent en situation de précarité, ont à la fois de nombreuses démarches à accomplir en ligne et peuvent faire face à des difficultés liées à la compréhension de ces démarches. En particulier, l'ANLCI estime que 15 % des chômeurs sont en situation d'illettrisme.

Part des étrangers de 55 ans et plus

Part des étrangers, âgés de plus de 55 ans, au sein de la population. Les personnes résidant en France mais n'y étant pas nées présentent un risque plus fort de difficultés à comprendre les démarches administratives en ligne (connaissance du droit, barrière de la langue), et ce, alors qu'ils sont souvent amenés à en réaliser régulièrement.

Recours aux prestations sociales

Part des allocataires dont les ressources sont constituées à plus de 50 % des prestations sociales. Les personnes dont les revenus sont constitués majoritairement

de prestations CAF sont pour beaucoup en situation de grande fragilité et présentent un plus fort besoin dans l'accompagnement de leurs démarches administratives.

Part des Allocataires Adultes Handicapés (AAH)

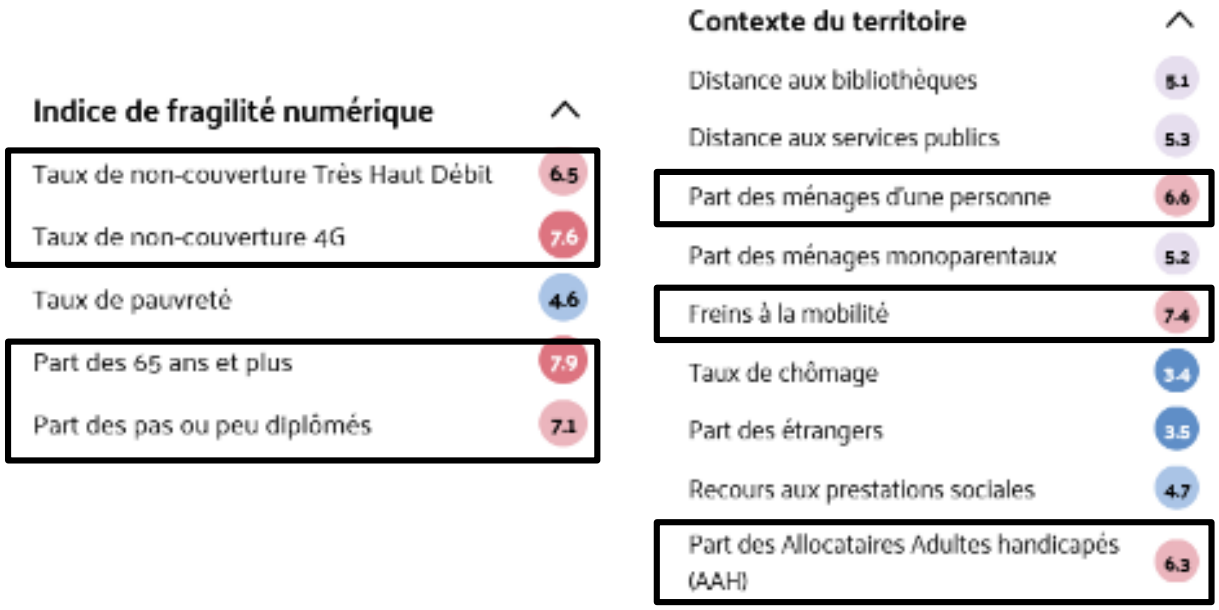
Part des allocataires ayant un droit versable à l'Allocation aux Adultes handicapés (AAH). Cette prestation est une prestation individuelle et est versée sous condition de ressources. L'AAH permet de garantir un revenu minimal à un adulte en situation de handicap, cette population ayant un risque accru de précarité et de difficulté avec le numérique ou nécessitant le numérique.

Source : La Mednum

2.3 Territoires étudiés

- Cantal

L'indice global de risque de fragilité numérique du département du Cantal est dans la moyenne nationale.



Taux estimé d'illectronisme en 2019 : 22 % (15 % en AURA)

Source : Insee Analyses Auvergne-Rhône-Alpes No 155, 14/12/2022

Indice de fragilité :

- Un indice de risque de taux de non couverture à mettre en corrélation avec la géographie du territoire et la densité de population.
- Une population senior importante ainsi que la part des peu ou pas diplômés :

– vieillissement de la population

– les jeunes qui se forment quittent souvent le territoire et ne reviennent pas forcément

Contexte du territoire :
Part des ménages d'une personne importante (l'ensemble des tâches nécessitant des pratiques numériques est centrée sur une seule et même personne et non partagée)

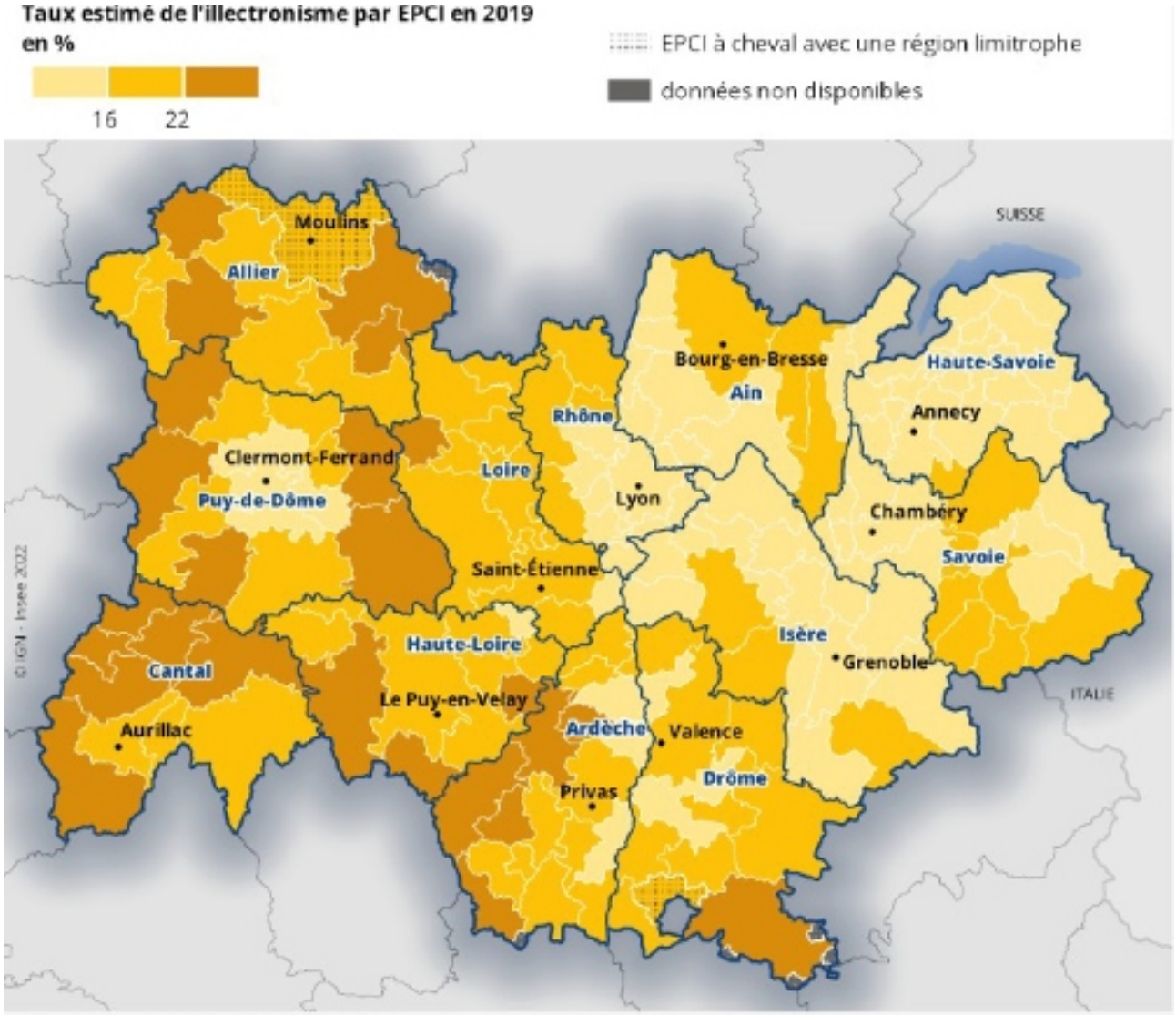
- Freins à la mobilité en raison notamment de la géographie d'un territoire à la fois rural et montagneux
- Part des allocataires adultes handicapés : les démarches d'accès aux droits et en particulier en raison de problématiques de santé nécessitent une utilisation accrue du numérique (dématérialisation des démarches administratives et part grandissante du numérique en santé (télémédecine, prise de rendez-vous, suivi patient, Mon Espace Santé, etc.)

En complément, selon Insee Analyses Auvergne-Rhône-Alpes No 155 paru le 14/12/2022 sur la base de l'enquête Insee, enquête TIC ménages 2019, recensement de la population 2018 :

- Taux d'illectronisme en AURA : 15 %
- Pas d'accès internet à domicile : 16 %
- Pas d'usage dans l'année : 20 %

Concernant les caractéristiques de l'usage numérique, selon les éléments présentés le 26 janvier 2024 en préfecture d'Aurillac lors de l'installation de la gouvernance France Numérique Ensemble par l'INSEE Auvergne-Rhône-Alpes, Service Etudes et Diffusion, le taux d'illectronisme dans Cantal est de 22 % (population âgée de 15 ans ou plus) ce qui est au-delà de la moyenne en AURA (15 %) et représente environ 124 000 personnes. Il y a donc dans le Cantal davantage de personnes à risque et dans le détail on peut noter :

- Pas d'accès internet à domicile : 16 %
- Pas d'usage dans l'année : 20 %
- Incapacité dans les 4 domaines de compétences : 2 %
- Compétences numériques élevées : 21 %
- Usages quasi quotidiens : 57 %



Champ : individus de plus de 15 ans.
Source : Insee, enquête TIC ménages 2019, recensement de la population 2018. EPCI au 01/01/2022.

Principaux déterminants de l'illectronisme :

➢ **Âge :**

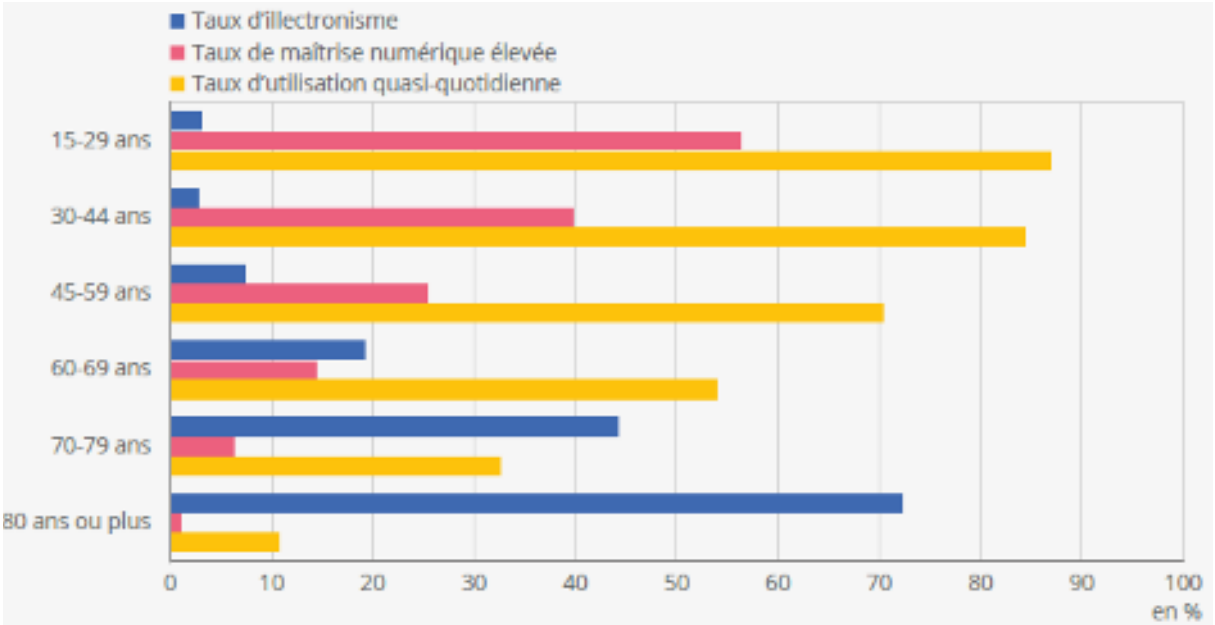
- **45 % des personnes de 60 ans ou plus sont concernées dans le Cantal** (39 % dans la région)
  → lien avec la structure de la population, plus âgée

➢ **Niveau de diplôme :**

- **dans la région, 26 % des personnes pas ou peu diplômées sont touchées** contre seulement 3 % pour celles diplômées de l'enseignement supérieur

➢ **Catégorie socio-professionnelle :**

- cadres et professions intermédiaires peu concernés (1 à 2 % dans la région), employés et artisans un peu plus (4 %), ouvriers et agriculteurs davantage (9 % et 11 %)



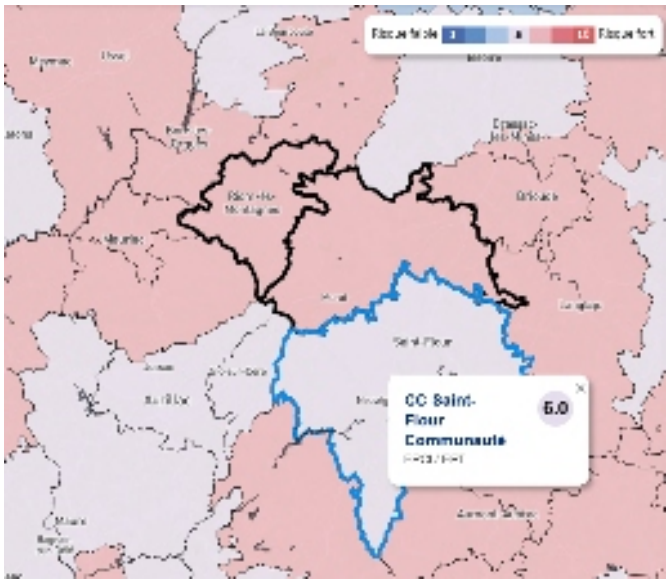
Champ : Individus de 15 ans ou plus.
Lecture : parmi les personnes de 15 à 29 ans, 3 % sont potentiellement en situation d'illectronisme, 56 % posséderaient une maîtrise numérique élevée et 87 % utiliseraient quasi-quotidiennement internet.
Source : Insee, enquête TIC ménages 2019, recensement de la population 2018.

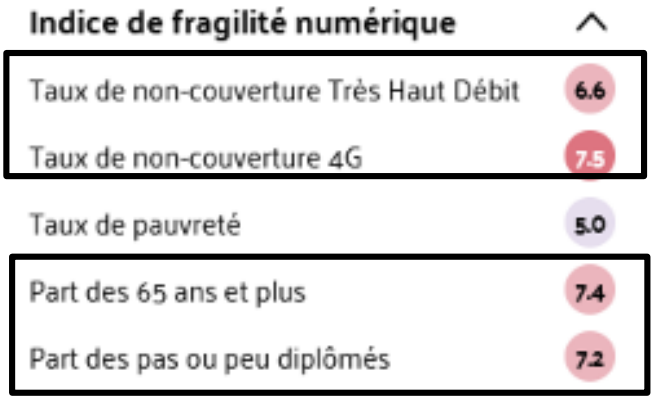
- SAINT-FLOUR COMMUNAUTÉ

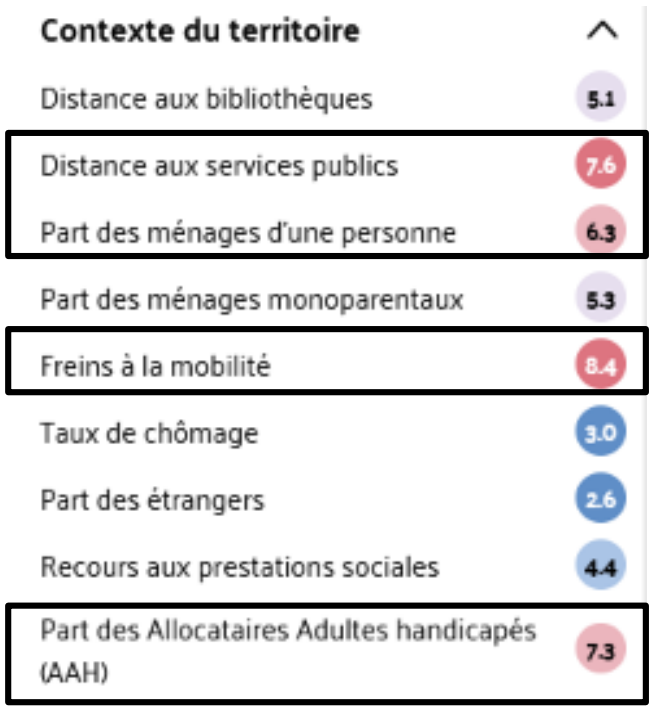
Un indice de risque de fragilité numérique d'un point au-dessus de la moyenne nationale.

Une densité de population inférieure à la moyenne départementale (16 contre 25/km²)









Taux estimé d'illectronisme en 2019 : 22 %

Source : Insee Analyses Auvergne-Rhône-Alpes No 155, 14/12/2022

Indice de fragilité :

- Un indice de risque de taux de non couverture globalement dans la moyenne départementale
- Présence importante de publics seniors, tout en étant légèrement en-deça de la moyenne départementale (7,4 contre 7,9).
- Part des pas ou peu diplômés légèrement au-dessus de la moyenne départementale : 7,2 contre 7,1.

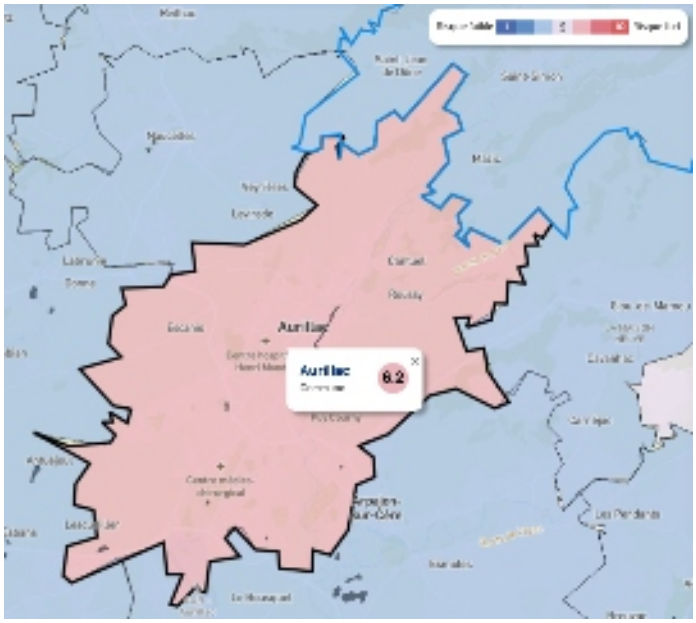
Contexte du territoire :

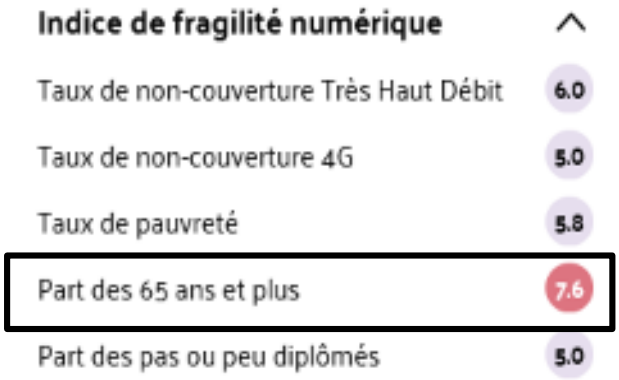
- Une distance aux services publics importante en raison notamment des particularismes du territoire : densité 16/km² contre 234/km² pour la ville de Saint-Flour
- Distance aux services publics :
  - Saint-Flour communauté 7,6
  - Ville de Saint-Flour 5
- Freins à la mobilité plus importants que la moyenne départementale déjà importante : 8,4 contre 7,4 pour le département
- Présence de personnes en situation de handicap plus importante que la moyenne départementale : 7, 3 contre 6,3

- AURILLAC

Un indice global de risque de fragilité numérique au-dessus de la moyenne départementale (6,2 contre 5,8).









Taux estimé d'illectronis

Source : Insee Analyses Auvergne-Rhône-Alpes No 155, 14/12/2022

Indice de fragilité :

- Un indice de risque de taux de couverture globalement au-dessus de la moyenne départementale (territoire urbain)
- Présence importante de public senior, tout en étant légèrement en-deça de la moyenne départementale (7,6 contre 7,9).

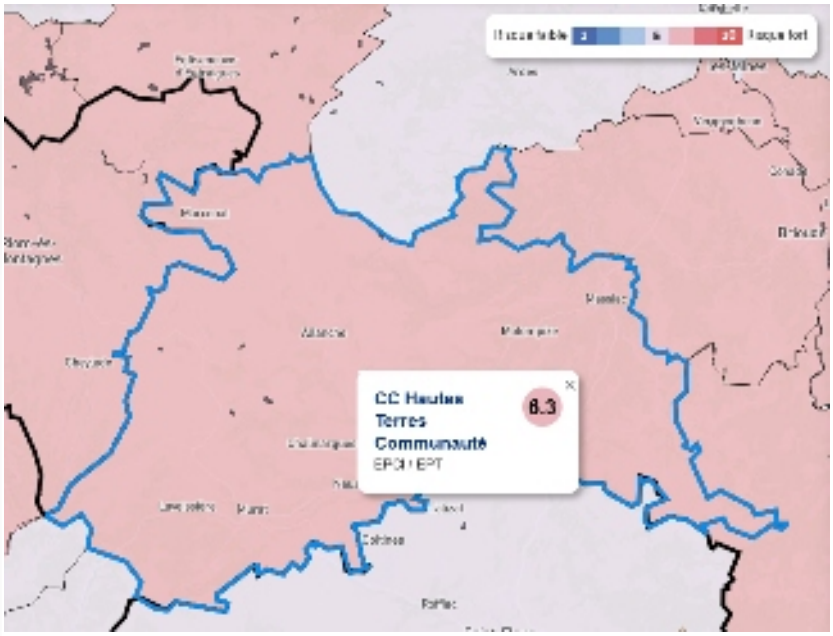
Contexte du territoire :

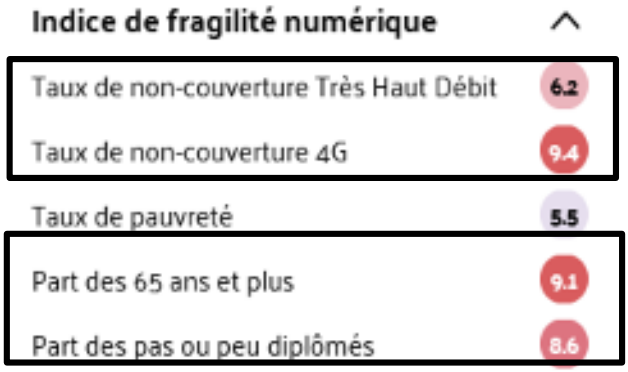
- Part des ménages d'une personne très importante ainsi que des ménages monoparentaux
- Taux de chômage et part des étrangers importante ce qui induit un taux de recours aux prestations sociales proportionnel, en corrélation avec les démarches e-administratives nécessaires
- Une part d'adultes en situation de handicap importante, en raison notamment des divers établissements de santé dédiés qui les accueille, plus nombreux au sein de la ville préfecture du département.

- HAUTES TERRES COMMUNAUTÉ

Un indice global de risque au-dessus de la moyenne départementale (6,3 contre 5,8) et une densité du territoire 2 fois moins importante (12/km² contre 25 pour la moyenne départementale).









Taux estimé d'illectronisme en 2019 : 28 %

Source : Insee Analyses Auvergne-Rhône-Alpes No 155, 14/12/2022

Indice de fragilité :

- Un indice de risque de taux de non couverture THD dans la moyenne départementale et un fort risque de taux de non couverture 4G en raison notamment de la spécificité territoriale de ce territoire.
- Présence forte de publics seniors (9,1 contre 7,9 pour la moyenne départementale).
- Part des pas ou peu diplômés au-dessus de la moyenne départementale (8,6 contre 7,1) à mettre en corrélation avec la forte présence de publics des plus de 65 ans.

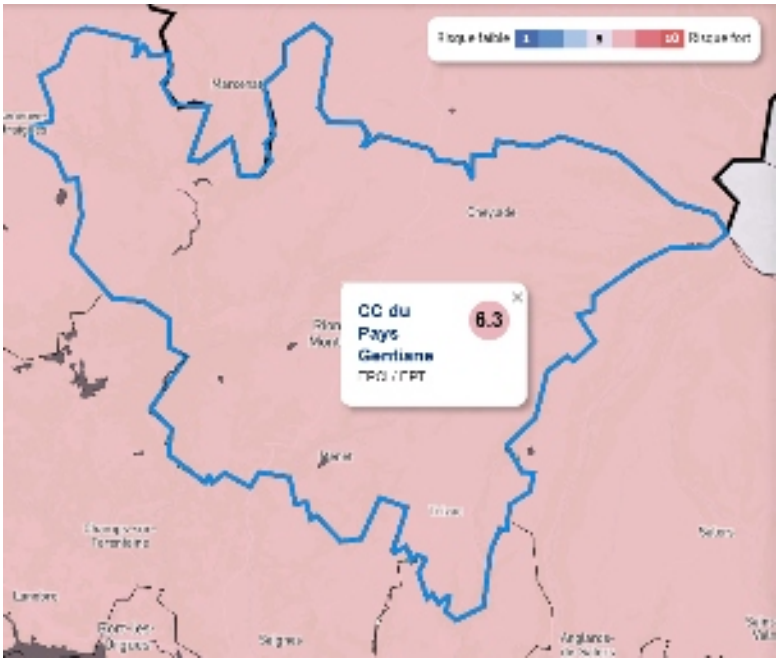
Contexte du territoire :

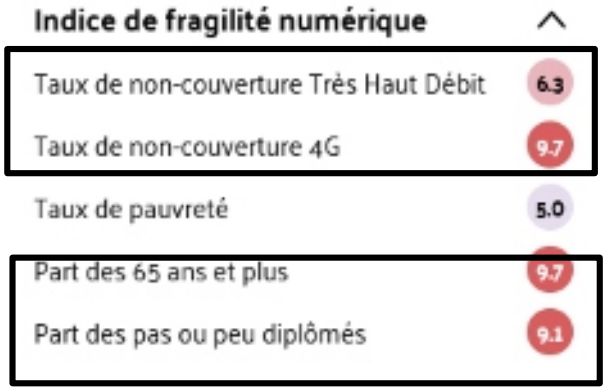
- Une distance aux services publics au-dessus de la moyenne départementale
- Une part des ménages d'une personne importante
- Des freins à la mobilité important tant par la spécificité du territoire que par la moyenne d'âge des habitants

- PAYS DE GENTIANE

Un indice global au-dessus de la moyenne départementale (6,3 contre 5,8) et une densité du territoire quasi 2 fois moins importante (14/km² contre 25 pour la moyenne départementale).









Taux estimé d'illectronisme en 2019 : 29 %

Source : Insee Analyses Auvergne-Rhône-Alpes No 155, 14/12/2022

Indice de fragilité :

- Indice de risque de taux de non couverture important susceptible d'induire des problématiques d'accès
- Présence très importante de publics seniors (9,7 contre 7,9).
- Part importante des pas ou peu diplômés (9,1 contre 7,1).

Contexte du territoire :

- Forte présence de ménages d'une personne
- Des freins à la mobilité très importants

- ## Comparatif des indicateurs de risques

  - ### Indices de fragilités numériques

Indice de fragilité numérique	5.8 Cantal (Département)	6.0 CC Saint-Flour Communauté (EPCI / EPT)	6.2 Aurillac (Commune)	6.3 CC Hautes Terres Communauté (EPCI / EPT)	6.3 CC du Pays Gentiane (EPCI / EPT)
Taux de non-couverture Très Haut Débit	6.5	6.6	6.0	6.2	6.3
Taux de non-couverture 4G	7.6	7.5	5.0	9.4	9.7
Taux de pauvreté	4.6	5.0	5.8	5.5	5.0
Part des 65 ans et plus	7.9	7.4	7.6	9.1	9.7
Part des pas ou peu diplômés	7.1	7.2	5.0	8.6	9.1

Lorsque l'on recentre les indicateurs du département sur les 5 critères socio-démographiques caractérisant les risques de fragilités numériques (en enlevant les 9 indicateurs de contextes territoriaux), l'indice global du département est de 6,7/10.

Si l'on regarde à l'échelon communal, c'est 86,18 % des 246 communes du département qui présentent des indices de risques forts d'éloignement numérique potentiel de la population.



◦ CONTEXTES DES TERRITOIRES

Contexte du territoire	5.8 Cantal Département	6.0 CC Saint-Flour Communauté	6.2 Aurillac Commune	6.3 CC Hautes Terres Communauté	6.3 CC du Pays Gentiane
Distance aux bibliothèques	5.1	5.1	6.9	5.2	5.0
Distance aux services publics	5.3	7.6	1.2	6.9	4.2
Part des ménages d'une personne	6.6	6.3	9.1	7.5	8.2
Part des ménages monoparentaux	5.2	5.3	7.8	4.3	5.2

Distance aux bibliothèques :

- Ville d'Aurillac : indice de risque de 6,9/10 car la médiathèque de la CABA est référencée à l'INSEE sur l'échelon intercommunal (et non de la commune).
- A l'échelle de la Communauté d'Agglomération du Bassin aurillacois, l'indicateur de risque est de 5,6.

2.4 Éloignement numérique en France

Aujourd'hui en France « 31,5 % des 18 ans et plus résidents en France métropolitaine sont éloignés du numérique aujourd'hui. »

Deux éléments clés nous permettent de quantifier l'éloignement numérique :

- Mesure : le non-usage
- Indicateur : l'aisance ressentie

Source :**La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique**, CREDOC-CREAD-MARSOIN pour ANCT, avril 2023



Parmi les facteurs clés de compréhension, « le milieu social et le niveau de diplôme » :

- « les milieux modestes sont à la fois davantage caractérisés par un éloignement du numérique et par des pratiques numériques distantes de l'écrit"
- « La variable culturelle : "les individus les plus socio-économiquement favorisés [...] sont davantage susceptibles de tirer des profits concrets de leurs usages"
- "La place de l'écrit constitue un facteur déterminant des pratiques différenciées qui sont faites des technologies numériques."
- Correspondance nette entre un faible niveau d'appropriation des technologies numériques et un niveau de capital culturel peu abondant."
- « Le niveau de diplôme (et plus largement le capital culturel) [...] comme facteur prépondérant pour expliquer l'éloignement numérique au sein de la population française."

Les causes de l'éloignement numérique sont donc multiples et diversifiées.

Autrement dit, plutôt que de proposer un chiffre exact « d'éloignés du numérique » reposant sur des critères objectifs, les auteurs du rapport proposent de lui substituer une quantification sous la forme d'un halo rendant compte de l'éloignement plus ou moins marqué des individus, reposant sur leur ressenti subjectif.

C'est donc le croisement de l'ensemble de ces données,

associées au ressenti des personnes

qui permet de prendre la mesure de l'éloignement numérique.

- UNE APPROCHE PAR LES CAPABILITÉS :

Penser aujourd'hui les problématiques d'éloignement numérique exclusivement par le « manque de » et/ou par le prisme exclusif des « compétences » ne tient donc plus. Le rapport CREDOC-CREAD-MARSOIN pour l'ANCT invite ainsi à « sortir d'une vision dichotomique des inégalités numériques » [inclus vs exclus] pour :

penser sous l'angle des capabilités numériques

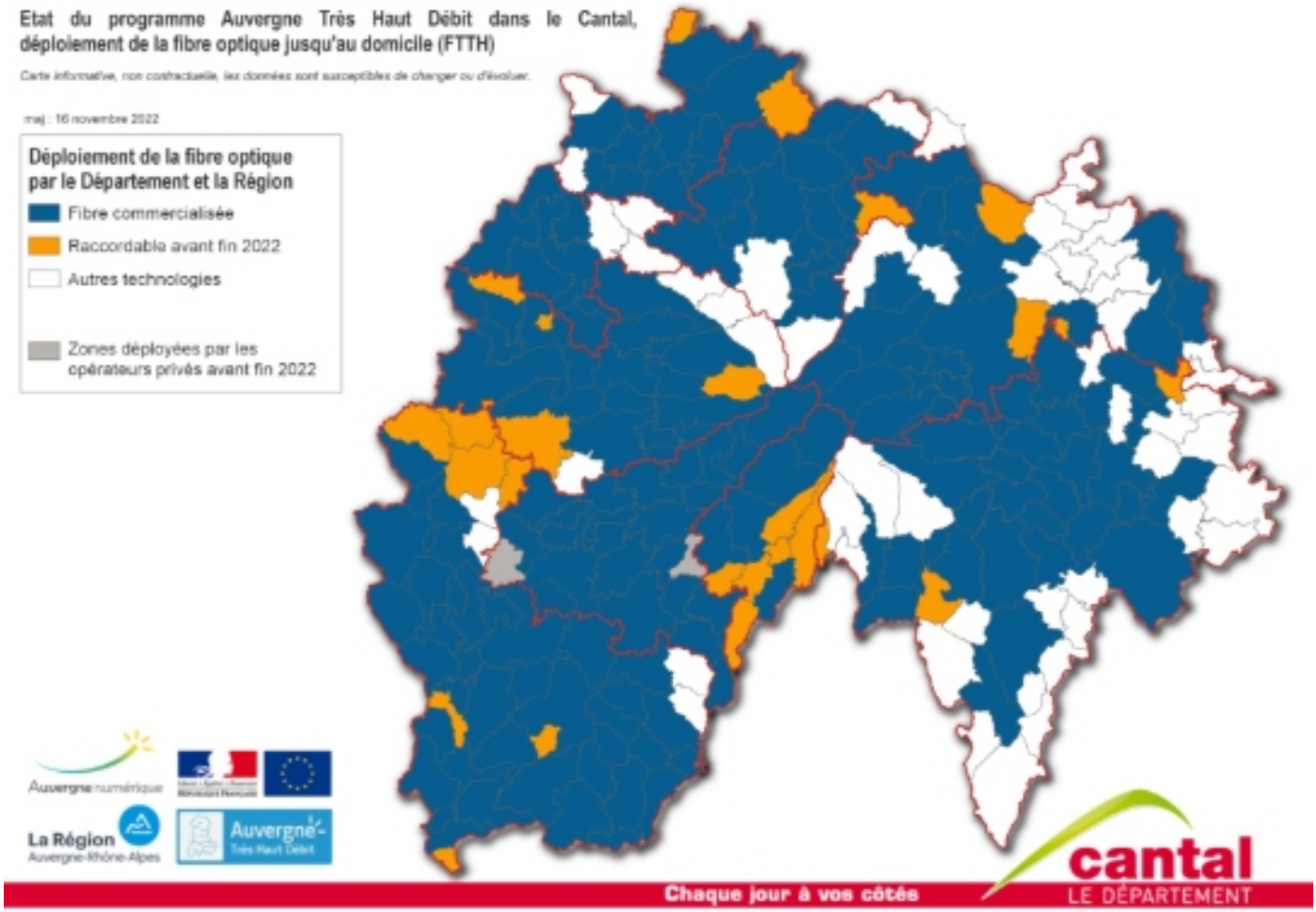
comme "ensemble des actions qu'un individu a le pouvoir de mettre en œuvre

et l'ensemble des états qu'il peut effectivement atteindre

pour accroître son bien-être et favoriser son pouvoir d'agir".

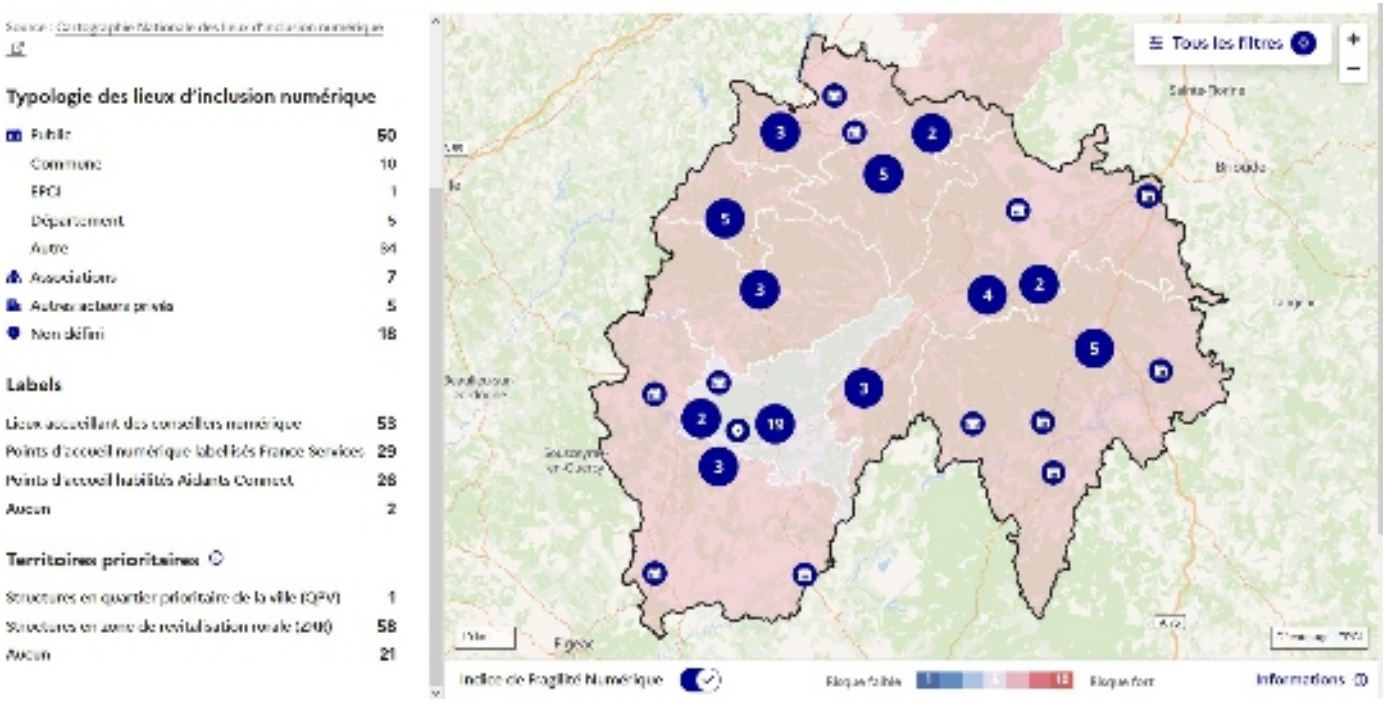
2.5 LES RÉPONSES EXISTANTES SUR LE TERRITOIRE :

2.5.1 COUVERTURE RÉSEAU



Le Cantal est actuellement en phase de transition concernant la dernière phase du programme de couverture réseau (phase 4). Le déploiement reprendra en 2025, pour une fin prévue fin d'année 2025.

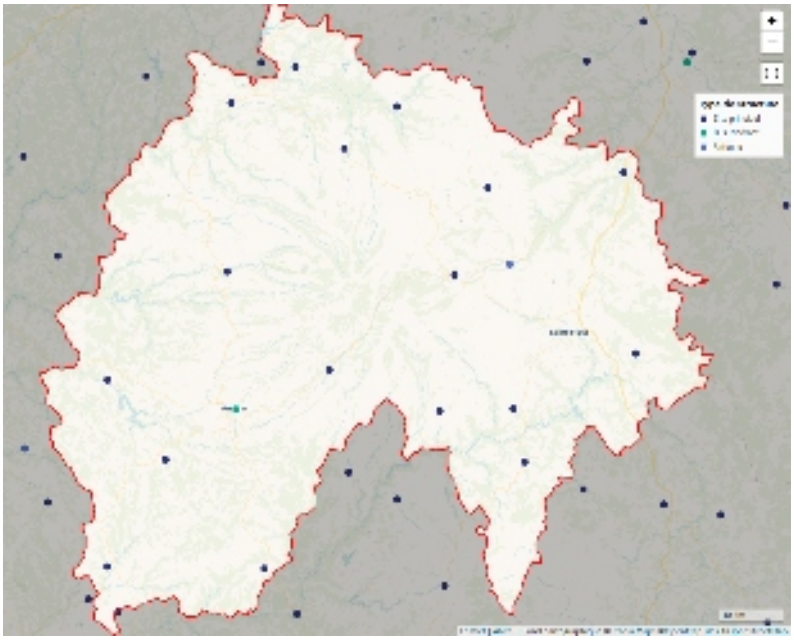
2.5.2 Offre de services



Source : https://inclusion-numerique.anct.gouv.fr/donnees/departements/15/cartographie

Il s'agit de la quantification des lieux d'actions et autres permanences renseignées par les structures elles-mêmes et non du nombre de structures totales labellisées France Services ou porteuses de postes de conseillers numériques.

- Les France Services



19 espaces France Services dont 17 fixes, 1 bus, 1 antenne.

Pays de Gentiane :

- 1 structure labellisée *(Riom-es-Montagnes)*

Hautes Terres Communauté :

- 4 structures labellisées *(Murat / Allanche / Neussargues / Massiac)*

Saint-Flour Communauté :

- 4 structures labellisées *(Ruynes-en Margeride / Chaudes-Aigues / Neuvéglise / Pierrefort)*

- Les Conseillers Numériques

Au 1er septembre 2024, le territoire compte 16 conseillers numériques en poste et un poste de coordination des conseillers numérique financé par l'ANCT est porté par le Conseil départemental du Cantal.

Structures porteuses des postes de conseillers et conseillères numériques (dont sur les territoires étudiés : encadrés bleus) :

AURILLAC & ENVIRONS	
UDAF15	45 avenue de la République – 15000 Aurillac
Centre social de Marmiers	8 bis rue Georges Clémenceau – 15000 Aurillac
L'@telier, espace public numérique	Mairie – 21 rue Alexandre Pinard – 15000 Aurillac
Incubateur Tiers Lieu Landestini	100 rue de l'Egalité – Bâtiment C – 15000 Aurillac
Centre Social ALC Hélitas	68 boulevard Louis Dauzier – Centre Hélitas - 15000 Aurillac
La Poste	11 rue des Frères – 15000 Aurillac
Centre socioculturel à la croisée des autres	3 rue Pierre de Coubertin – 15130 Ytrac
Centre social intercommunal de la Vallée de l'Authre	2 place des Ecoles – 15250 Naucelles
MAURIAC & ENVIRON	
Commune de Saint-Martin Valmeroux	Mairie - 13 rue du Bailliage - 15140 Saint-Martin Valmeroux
ASLJ Animations Sports Loisirs Jeunesse	Centre Social du Territoire de Mauriac – 5 rue du 11 novembre – 15200 Mauriac
COMMUNAUTES DE COMMUNES	
CC Cère et Goul en Carladès	Les Granges – 6 rue de l'Elancèze – 15800 Vic-sur-Cère
CC Pays Gentiane	Place de la gare – 15400 Riom-ès-Montagnes
CC Châtaigneraie cantalienne	5 rue des Placettes – 15220 Saint-Mamet-la-Salvetat
CC Saint-Flour	6 rue de l'Aubrac – 15230 Pierrefort
CC Hautes Terres	4 rue du Faubourg notre Dame – 15300 Murat
MOBILE	
Maisons de Solidarité Départementale Claudy présent sur : Mauriac, Murat, Riom, Aurillac...	Hôtel du Département – 28 avenue Gambetta – 15015 Aurillac

Un poste de coordination des conseillers numérique financé par l'ANCT est porté par le Conseil départemental du Cantal.

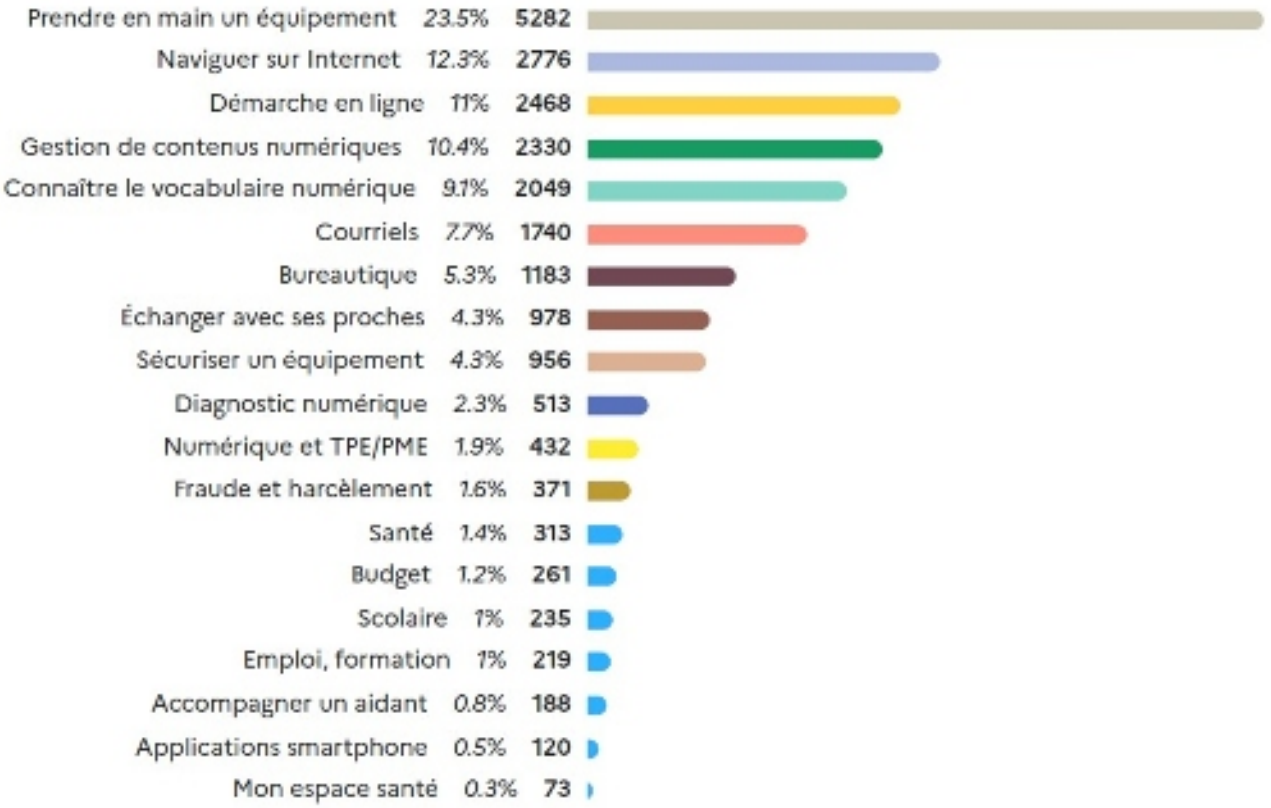
- SYNTHÈSE DES COMPTES-RENDUS D'ACTIVITÉ (CONSEILLERS NUMÉRIQUES)

Entre le 17.11.20 et le 19.07.24, les conseillers et conseillères numériques ont réalisés **21 529 accompagnements** (dont récurrents) :

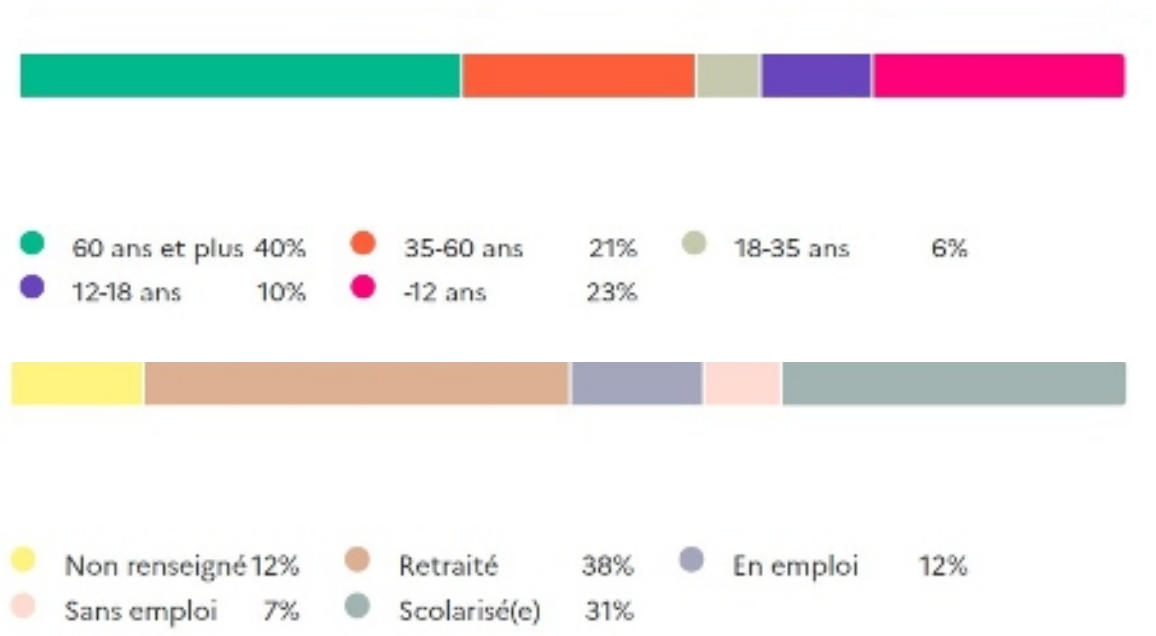
- **2159 ateliers réalisés dont 13 745 participants au total**
- **5 872 accompagnements individuels**
- **1 912 demandes ponctuelles**
- **10 581 accompagnements avec suivi**, soit 49 % du total des usagers accompagnés, dont :

  => **4 452 en accompagnement individuel**
  => 6 034 en accompagnement collectif

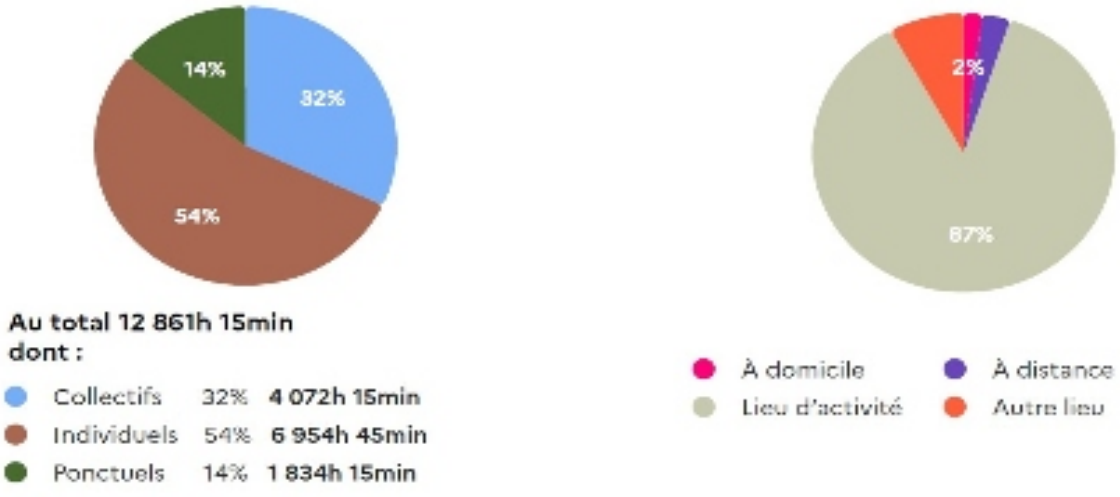
- THÈMES DES ACCOMPAGNEMENTS



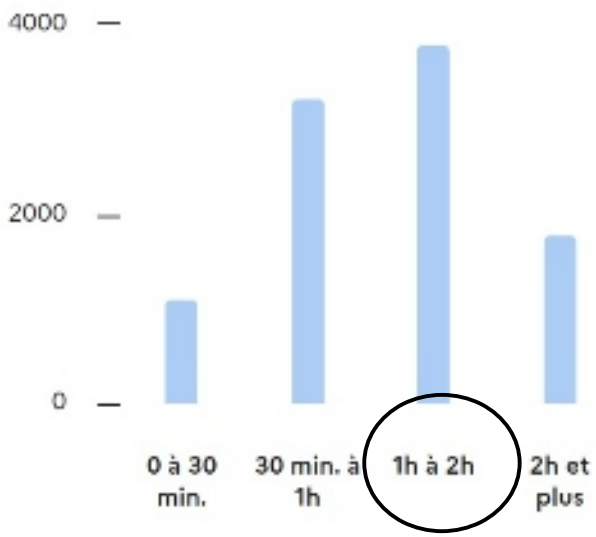
- TRANCHE D'ÂGE DES USAGERS



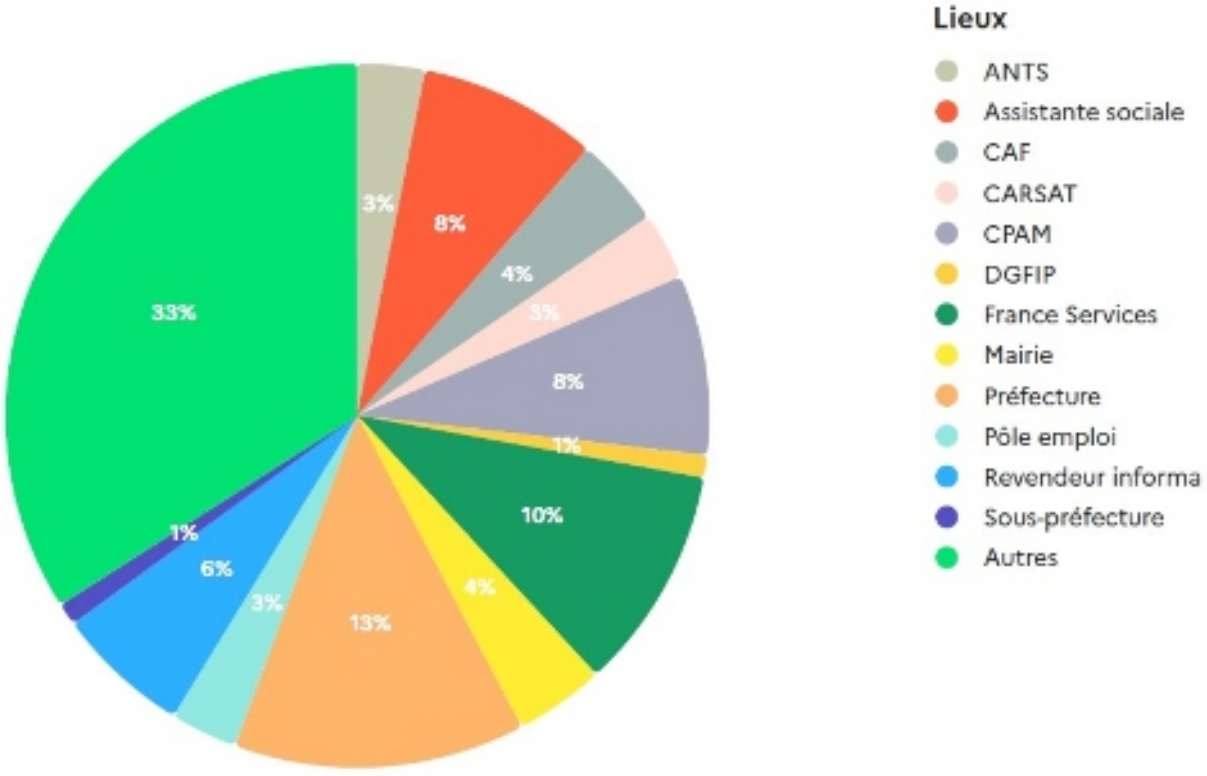
- TEMPS ET CANAUX D'ACCOMPAGNEMENTS



- DURÉE DES ACCOMPAGNEMENTS



- USAGERS.RES RÉORIENTÉ.ES.



2.6 Synthèse des contributions à la feuille de route (enquête en ligne) :

Un formulaire en ligne a été conjointement élaboré par la préfecture, le Conseil départemental et le hub territorial HINAURA. Hébergé sur un wiki mis en place par le hub, ce formulaire a été diffusé aux acteurs de terrains, services de l'État et autres acteurs publics et privés (environ 70) dans le but de recueillir les constats, besoins et pistes existantes en matière d'inclusion numérique sur 3 axes :

- L'offre existante
- Les Publics
- Les besoins et partages d'expériences réussies

23 contributions ont été recensées :

caf et cpam du Cantal	Saint-Flour Communauté	Conseil départemental
Bureau Ariane communauté	Hautes Terres Communauté	Communauté de Communes de la Châtaigneraie Cantalienne
centre social du territoire de Maurlac	Orange	Communauté de communes Cère et Goul en Carladès
CENTRE SOCIAL ALC HELITAS	L'Atelier d'Aurillac	Centre social de Mauriers
Maison france services	DDFIP du Cantal	France Travail Cantal
Fédération Départementale des Centres Sociaux du Cantal	UDAF	Communauté de Communes de la Châtaigneraie Cantalienne
Saint-Flour communauté	La Poste	ANCT Cantal
Centre social ALC	LA POSTE	

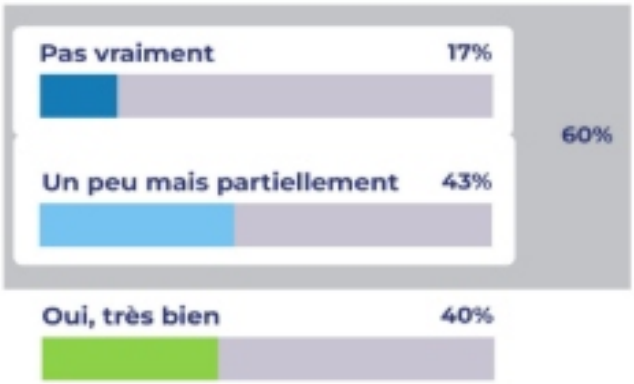
Parmi les répondants :

- 8 conseillers numériques
- 5 EPCI
- 4 opérateurs de services publics
- 1 commune

- 1 fournisseur d'accès à internet (FAI)
- Autres acteurs de l'aidance (dont France Services) et de la médiation numérique

2.6.1 L'OFFRE EXISTANTE

- CONNAISSEZ-VOUS L'OFFRE DE MÉDIATION NUMÉRIQUE SUR LE TERRITOIRE ?



60 % des répondants connaissent peu ou pas l'offre de médiation numérique et quand ils la connaissent, elle se résume pour eux aux France Services.

Il existe également une méconnaissance de la spécificité des aidants et/ou des médiateurs numériques, ainsi qu'un manque de visibilité :

« Pour nous l'offre repose essentiellement sur les maisons France Service »

Les 40 % qui connaissent bien l'offre de médiation sont essentiellement des conseillers numériques ou des référents structures porteuses des postes ;

Verbatims :

- *« Étant nouveau conseiller numérique, je ne connais pas parfaitement l'offre de médiation numérique du territoire »*
- *« Le réseau des conseillers numériques du territoire est connu mais nous n'avons aucun lien avec les aidants numériques. »*
- *« peu de visibilité »*
- *« l'information sur les services mobilisables n'est pas très visible. »*

- *« on n'a pas forcément connaissance de l'offre sur l'ensemble du territoire. »*
- *« Je sais que nous sommes presque une vingtaine de Conseillers Numériques dans le Cantal. Par contre, je n'ai pas forcément connaissance d'autres offres et possibilités d'accès à la médiation numérique sur le territoire du Cantal. »*

- L'OFFRE DE MÉDIATION NUMÉRIQUE EST-ELLE SUFFISANTE ?



Un ressenti partagé quant à la suffisance de l'offre de médiation numérique sur le territoire. À noter : 14 % sans opinion.

Cela semble dépendre également du territoire d'activité des répondants. L'offre semble suffisante en se rapprochant des villes, mais devient insuffisante lorsque l'on s'en éloigne :

- *« L'offre n'est pas suffisante. Problème de visibilité de l'offre, accès difficile dans les lieux reculés du territoire. »*
- *« À Aurillac (périmètre que je maîtrise), le maillage semble convenable entre les différents services sociaux ? associatifs ou institutionnels. Il permet une offre éclatée mais complémentaire. »*
- *« Offre suffisante sur les centres bourgs, mais insuffisante sur le reste du territoire »*

L'offre de services est par contre facilitée lorsque les acteurs œuvrent dans des complémentarités affinées, en pensant notamment l'accompagnement sous l'angle « parcours usager » :

- *« Le parcours de chaque citoyen est facilité par chaque domaine de compétence (CNFS, Conseillers FS…) »*

Verbatims :

- *« Mieux communiquer sur les services existants. »*
- *« Je pense que la création des maisons France services et le déploiement des conseillers numériques (dans divers structures) est une bonne chose, le bus cybercantal également. Il faudrait peut-être davantage de tiers lieux " non institutionnalisés". »*
- *« La quantité d'offres d'appui est un atout. La bonne connaissance des ressources mobilisables par les intéressés reste à améliorer. »*
- *« Il existe un public loin du numérique que nous n'arrivons pas à toucher, donc à accompagner»*
- *« Besoin de communiquer sur l'offre existante »*
- *« Besoin de développer l'aller vers auprès des publics ayant des difficultés de mobilité, et n'ayant pas accès à l'offre numérique »*
- *« Elle n'est pas suffisante compte-tenu des besoins de la population, et elle est peu connue des administrés car trop diffuse. »*
- *« Inégale à l'échelle du département »*
- *« A l'échelle du Cantal, les zones rurales sont les plus défavorisées et cela est directement en lien avec la réduction de l'empreinte des services publics et associatifs »*
- *« Développer l'aller vers pour des publics ayant des difficultés de mobilité. »*
- *« Les tiers lieux/médiathèque/associations permettent de toucher les personnes réfractaires aux institutions. Ces personnes ont besoins d'aide ou conseils numériques mais ne la demande pas par peur ou par réaction face aux institutions. »*

- ## Publics accompagnés et typologie ?

100 % des répondants accompagnent des publics. Leur typologie est :

- Adultes : 100 %
- Personnes âgées : 83 %
- Salariés : 83 %
- Particuliers : 83 %
- Jeunes en insertion : 78 %
- Personnes en situation de handicap : 74 %
- Familles : 70 %
- Adolescents : 61 %
- Enfants : 48 %
- Étudiants : 48 %
- Personnes vulnérables (dont bénéficiaires du RSA) : 21 %

2.6.2 Les publics

- Sujets sur lesquels les structures répondantes accompagnent ?

Les acteurs de l'**aidance numérique** :







Les acteurs de la **médiation numérique** :







- TYPE D'ACCOMPAGNEMENT PROPOSÉ ?

Individuel 78 %

Collectif 78 %

- VOTRE STRUCTURE MET DU MATÉRIEL À DISPOSITION ?



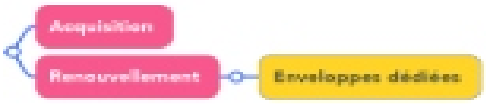


En accès libre 39 %

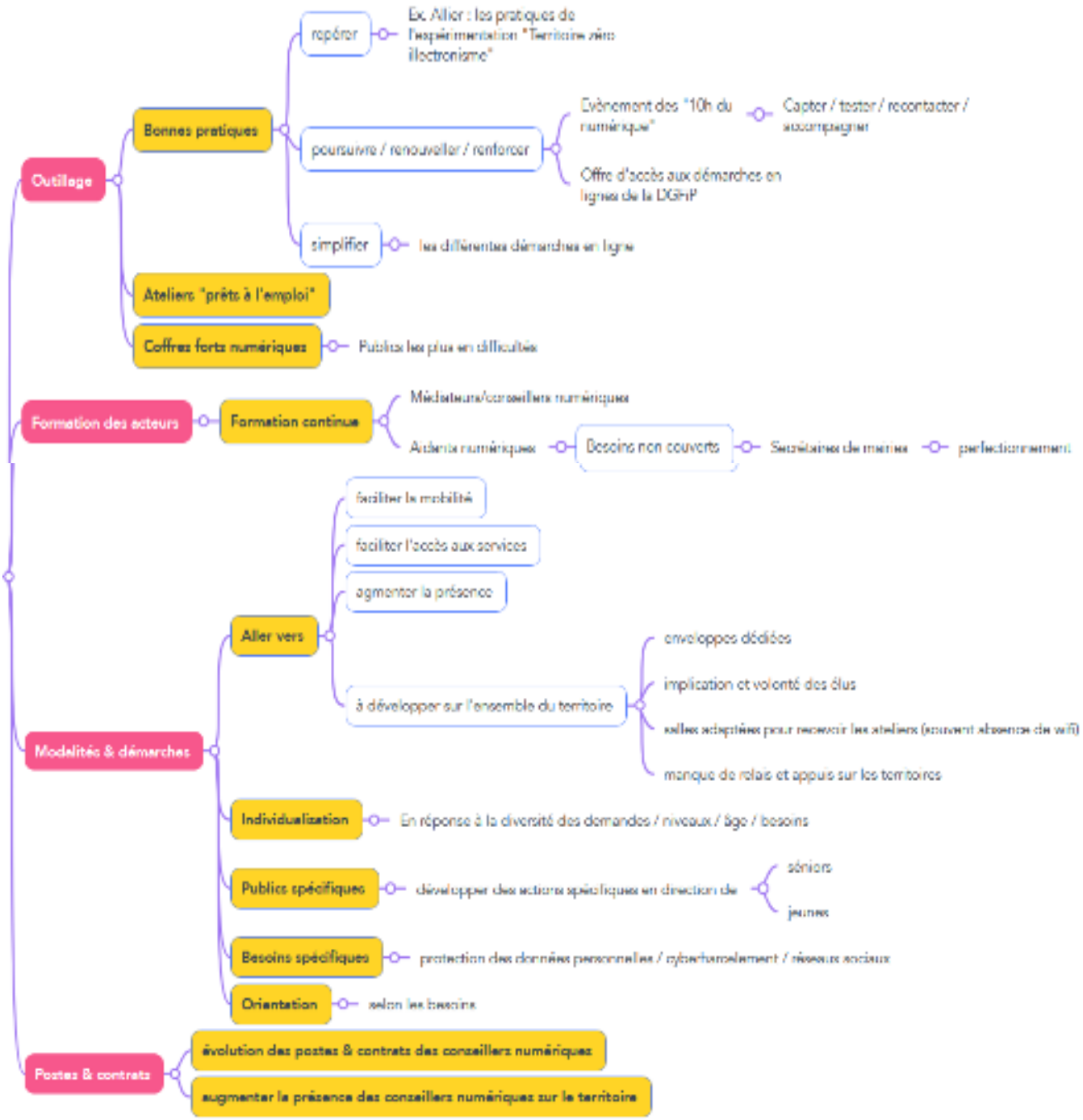
En accès libre accompagné 78 %

2.6.3 IDENTIFICATION DES BESOINS

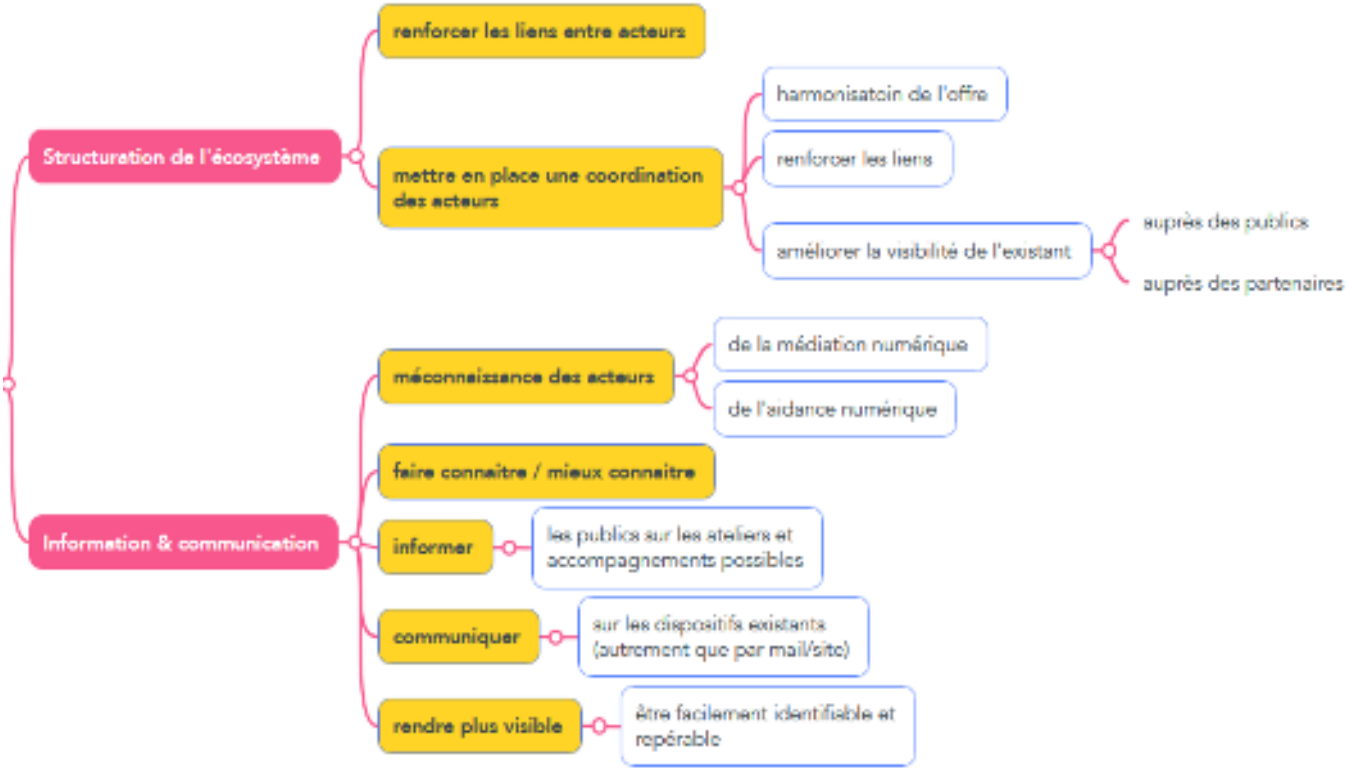
- ÉQUIPEMENT ET MATÉRIEL



- ACCOMPAGNEMENT DES PUBLICS

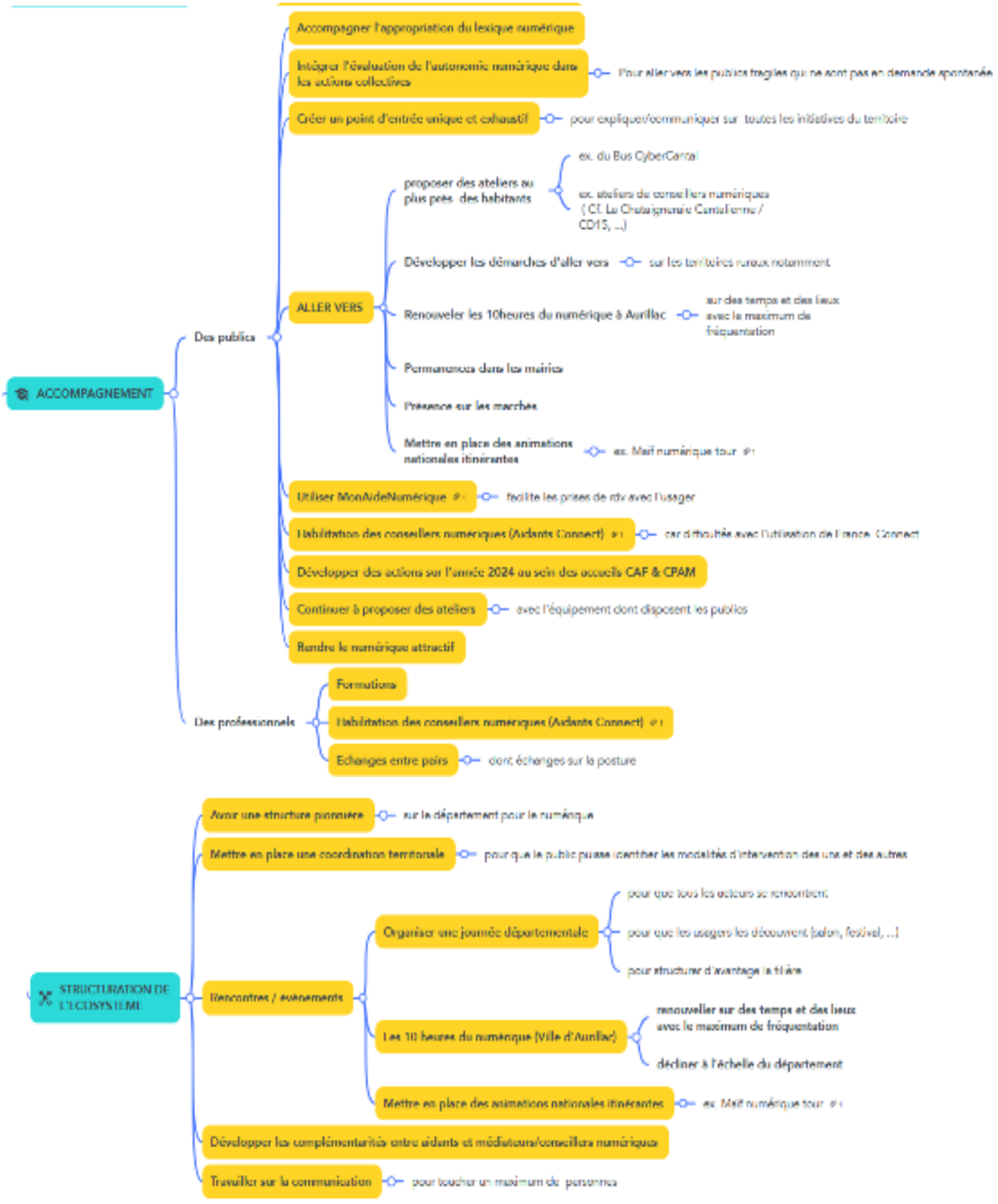


- RÉSEAUX ET PARTENAIRES



2.6.4 Idées et projets inspirants

- Idées



- Projets inspirants



III. Ambition et positionnement du Cantal sur l'inclusion numérique

3.1 Positionnement du territoire sur l'inclusion numérique

Un poste de coordinatrice des conseillers et conseillères numériques du Cantal, financé par l'État via l'ANCT, est porté par le Conseil départemental.

3.1.1 Publics prioritaires :

L'ensemble des publics est considéré comme prioritaire au regard du questionnaire diffusé lors du lancement des travaux de la feuille de route et des ateliers de coconstruction. La gouvernance entend exprimer ainsi le souhait de ne laisser personne en marge de la société numérique.

Pour autant, il convient de préciser qu'une attention sera portée aux publics en proie à des situations de fragilité particulière.

La gouvernance entend décliner son plan d'action année par année, sous forme d'annexes opérationnelles qui pourront ainsi prioriser les publics en fonction de leurs objectifs.

3.1.2 Thématiques prioritaires :

Les éléments du diagnostic croisés avec l'analyse des besoins font remonter 3 axes prioritaires :

➢ Axe 1 : Équipement et matériel

- Acquisition- renouvellement- mutualisation- recyclage *(« de matériel pour l'accompagnement des publics »)*

➢ Axe 2 : Accompagnement des publics

- Bonnes pratiques/évènements/rencontres *(« poursuivre/renouveler/développer les « 10h du numérique » »)*
- Formation des acteurs de l'inclusion numérique *(« formation continue des aidants dont les secrétaires de mairies et des médiateurs/conseillers numériques »)*
- L'"aller vers" *(« faciliter la mobilité », « faciliter l'accès aux services », « augmenter la présence », « développer sur l'ensemble du territoire »)*
- Parcours usager *(« définir un parcours usagers type pour sensibiliser acteurs et*

publics », « structuration entre acteurs pour cibler le public et le faire venir », « orienter selon les besoins »)

- Financements *(« des postes de conseillers numériques / "pass numériques" / leviers pour co-financer/pérenniser les postes de conseillers numériques ? »)*

➢ Axe 3 : Réseau et partenaires

- Structuration de l'écosystème *(« mettre en place une coordination des acteurs et une animation de réseau »)*
- Information et communication *(« informer », « communiquer » , « rendre visible et lisible », « faire connaître »)*

IV. PRIORITÉS D'ACTION

AXE 1 – MATÉRIEL ET ÉQUIPEMENT

- ### DESCRIPTION DE L'AXE PRIORITAIRE ET LIEN AVEC LES ENJEUX IDENTIFIÉS SUR LE TERRITOIRE

La problématique de l'équipement et du matériel informatique est ressortie de façon importante dans le diagnostic et l'analyse des besoins, tant pour les professionnels et structures qui accompagnent les publics que pour un part de la population accompagnée.

Si le smartphone est aujourd'hui en France l'équipement majoritaire et qu'il convient donc d'accompagner la population dans le développement des compétences et usages nécessaires à l'appropriation des technologies mobiles en vue d'un usage autonome, toutes les pratiques ne peuvent pas se faire à partir de ces équipements. Réaliser une démarche en ligne n'est pas toujours aisé sur un outil de taille réduite et certains usages nécessitent l'utilisation d'un ordinateur. Ce faisant, l'équipement pluriel (ordinateur et smartphone) est aujourd'hui souvent opportun, si ce n'est nécessaire, si l'on souhaite s'inscrire pleinement dans la société (numérique). Se pose alors la question du choix des équipements, en corrélation avec l'usage attendu ou souhaité, qu'il est parfois délicat de définir, car précisément les publics dont il s'agit n'en n'ont pas encore la mesure.

Lorsque l'on sait peu ou pas utiliser : comment choisir ? Quel matériel ? Pour quel usage ? A quel coût ? Neuf ou reconditionné ?...

Vient ensuite la problématique des usages associés, car l'utilisation des technologies mobiles et des ordinateurs, bien que proches et complémentaires, est toutefois distincte, ne serait-ce que par les compétences nécessaires à leur manipulation (tactile ou non).

Les acteurs de la vie associative ne sont pas non plus épargnés. Il n'est pas rare que les associations locales fonctionnent avec des équipements numériques personnels, parfois obsolètes, et s'appuient sur des usages et savoirs-faire individuels. Les potentialités des outils et technologies numériques dans le développement ou l'activité de la vie associative locale sont à la fois peu connus et insuffisamment utilisés. Or, des besoins et des envies existent pour l'acquisition, le renouvellement et le développement des compétences et usages susceptibles de permettre une utilisation optimisée des technologies numériques.

De plus, nous avons sur les territoires des acteurs, comme les collectivités ou les opérateurs de services publics, qui renouvellent régulièrement leurs parcs informatiques, ce qui constitue une potentialité de matériaux de base de reconditionnement susceptible d'être réutilisé dans des "boucles locales" de récupération-reconditionnement-redistribution qui se développent sur le territoire national. Mais cela pose par ailleurs bien des questions, notamment juridiques et en lien avec la protection des données personnelles. L'engagement #8 de France Numérique Ensemble a en ce sens pour ambition et perspective d'« Accompagner les acteurs publics et privés dans leurs dons de matériels informatiques ».

- DÉCLINAISON DES ACTIONS ASSOCIÉES À L'AXE

Nom de l'action	**Information aux usagers guidant leur choix d'équipement**
Objectifs	Accompagner le grand public dans la connaissance de la diversité de l'offre et des dispositifs de renouvellement ou d'acquisition d'équipement et matériel informatique / d'abonnements et forfaits / d'outils (logiciels/applications/outils en ligne) sur la base d'un choix libre et éclairé
Description	Engager une réflexion sur la base d'un groupe de travail thématique « Matériel et équipement » Recenser l'existant sur le territoire et mettre en œuvre des actions d'information et d'accompagnement des publics susceptibles de les guider dans le choix en amont de l'achat de matériel informatique dont le matériel reconditionné, les abonnements et forfaits internet (dont les offres solidaires), des outils/logiciels et applications/services en lignes, en privilégiant une approche par les logiciels et solutions libres/open source.
Pilote	A l'échelle départementale : une coordination département et services de l'état, la coordination des conseillers et médiateurs numériques et France Services A l'échelle locale (EPCI/agglo) : une coordination locale prenant appui sur les instances politiques existantes, les acteurs de la médiation numérique, France Services
Partenaires impliqués	A l'échelle départementale : Les services de l'État, les représentants de collectivités et associations d'élus (AMF15), les opérateurs de services publics, les fournisseurs de matériel et d'accès à internet, les chambres consulaires A l'échelle locale (EPCI/agglo) : une coordination locale prenant appui sur les instances politiques existantes (EPCI/agglo) les élus locaux, municipalités et secrétaires générales de mairies, les acteurs et structures de médiation numérique, les France Services
Cibles	Grand public (dont publics en précarité)
Indicateurs de réussite	Nombre d'ateliers d'information Nombre de participants Retours des participants

Nom de l'action	**Accompagnement des acteurs de proximité de l'aidance numérique**
Objectifs	- Accompagner les associations de proximité dont les structures qui accompagnent les publics, dans l'acquisition-renouvellement de matériel informatique et outils (logiciels/applications/outils en ligne) - Susciter des relations entre acteurs de la vie associative locale et acteurs de l'accompagnement numérique afin d'initier des partenariats équipements/compétences/développement de la vie associative - Impulser des actions d'accompagnement et de développement de compétences numériques des acteurs de la vie associative et plus largement le grand public en entrant par l'acquisition / le renouvellement de matériel
Description	A court terme : - Engager une réflexion sur la base d'un groupe de travail thématique « Matériel et équipement » - Accompagner les publics et acteurs de la vie associative dans la montée en compétences numériques : de l'équipement aux usages A plus long terme : - Mettre en place et animer des ateliers de « reconditionnement » et « install party » à l'échelle de l'EPCI en partenariat avec les associations locales et les bénévoles, animées par les conseillers numériques et partenaires - Organiser et animer des ateliers de montée en compétences numériques sur la base d'analyse des besoins des associations et de leurs dirigeants/bénévoles, afin de les accompagner dans la connaissance et le choix des outils (en privilégiant les outils libres) ainsi que dans le développement des usages et la montée en compétences
Pilote	- A l'échelle départementale : une coordination département et services de l'état, la coordination des conseillers et médiateurs numériques - A l'échelle locale (EPCI/agglo) : une coordination locale prenant appui sur les instances politiques existantes, les acteurs de la médiation numérique, France Services
Partenaires impliqués	- A l'échelle départementale : les services de l'État, les centres de ressources à la vie associative, les représentants de collectivités et associations d'élus (AMF15), les opérateurs de services publics, les fournisseurs de matériel et accès à internet, réseaux associatifs locaux (Resto du Coeur, Secours Populaire, etc.), service départemental de la jeunesse et du sport - A l'échelle locale (EPCI/agglo) : une coordination locale prenant appui sur les instances politiques existantes (EPCI/agglo) et service de la vie associative, les points d'appui à la vie associative (PAVA), les acteurs et structures de médiation numérique, les ressourceries et acteurs du reconditionnement (Terre d'Eco, Oxygène), antennes locales des réseaux associatifs, associations de proximité, France Services
Cibles	Acteurs, structures associatives et leurs bénévoles
Indicateurs de réussite	Nombre d'ateliers Nombre de participants (acteurs/associations/bénévoles) Retours des participants Nombre d'ateliers de montée en compétences/sujets et thématiques plébiscitées

Nom de l'action	**Impulser des boucles locales de reconditionnement**
Objectifs	- Impulser des « boucles locales » de récupération et reconditionnement de matériel et de redistribution
Description	A court terme : - Engager une réflexion sur la base d'un groupe de travail thématique « Matériel et équipement » - Étudier la question de l'utilisation des parcs privés (entreprises, administrations, particuliers etc...) qui sont renouvelés et pourraient être proposés sous condition (de formation aux usages numériques ? – cf. exépérience du Département de l'Allier) et/ou à des tarifs préférentiels en reconditionné A plus long terme : - Étudier la possibilité de mise en œuvre de l'engagement 8 de France Numérique Ensemble (« Accompagner les acteurs publics et privés dans leurs dons de matériels informatiques ») : quelle structure est en mesure, dans le département, d'assurer un reconditionnement du matériel numérique dans le respect des normes (RGPD, etc.) ? - Réfléchir à la possibilité d'organiser une « filière de collecte » de matériel/équipement informatique et de leur reconditionnement en utilisant les circuits de collecte actuels : • des collectivités et associations d'élus lors du renouvellement des parcs à l'échelon local (EPCI) et à l'échelon départemental • des privés (entreprises, etc.) • des particuliers - Mettre en place et animer des ateliers de « reconditionnement » et « install party » à l'échelle de l'EPCI en partenariat avec les associations locales et les bénévoles, animées par les conseillers numériques et partenaires - Réfléchir collectivement à l'articulation possible avec les acteurs locaux du reconditionnement (Oxygène,Terre d'Eco, et autres) - Penser la redistribution, ses modalités et conditions éventuelles (adossé à un accompagnement ?)
Pilote	- A l'échelle départementale : une coordination département et services de l'état, la coordination des conseillers et médiateurs numériques - A l'échelle locale (EPCI/agglo) : une coordination locale prenant appui sur les instances politiques existantes, les acteurs de la médiation numérique, France Services
Partenaires impliqués	- A l'échelle départementale : les services de l'État, les centres de ressources à la vie associative, les représentants de collectivités et associations d'élus (AMF15), les opérateurs de services publics, les fournisseurs de matériel et accès à internet, les réseaux d'entreprises, l'Education Nationale, les ressourceries et acteurs du reconditionnement (Terre d'Eco, Oxygène), réseaux associatifs (Resto du Coeur, Secours Populaire, etc.), chambres consulaires - A l'échelle locale (EPCI/agglo) : une coordination locale prenant appui sur les instances politiques existantes (EPCI/agglo) et service de la vie associative, les points d'appui à la vie associative (PAVA), les acteurs et structures de médiation numérique, les ressourceries et acteurs du reconditionnement (Terre d'Eco, Oxygène), antennes locales des réseaux associatifs, associations de proximité, France Services
Cibles	Acteurs et structures de médiation numérique Acteurs, structures associatives et leurs bénévoles Grand public (dont publics en précarité)
Indicateurs de réussite	Nombre d'ateliers d'information Nombre de participants

	Retours des participants (verbatims) Quantité de matériel/équipement récupéré Quantité de matériel/équipement reconditionné Quantité de matériel/équipement redistribué Nombre des « boucles locales » misent en œuvre Nombre d'ateliers de reconditionnement Nombre de participants (acteurs/associations/bénévoles) Nombre d'ateliers de montée en compétences/sujets et thématiques plébiscitées

AXE 2 – ACCOMPAGNEMENT DES PUBLICS

- ### DESCRIPTION DE L'AXE PRIORITAIRE ET LIEN AVEC LES ENJEUX IDENTIFIÉS SUR LE TERRITOIRE

L'accompagnement des publics constitue le coeur de l'inclusion numérique, en permettant à chacun, quels que soient son âge, son milieu social ou son niveau de compétences, d'accéder aux outils numériques et de développer ses pratiques pour répondre à ses besoins et étendre ses capacités. Cet axe se concentre sur la mise en place ou l'optimisation de dispositifs accessibles et adaptés à tous les publics, avec une attention particulière pour les publics prioritaires définis par la gouvernance : seniors, jeunes enfants / parents, adolescents, jeunes adultes, actifs.

Aussi, les fiches actions proposées sont le fruit du croisement des besoins exprimés et de leur mise en perspective.

- **Outillage et bonnes pratiques :** L'accompagnement des publics nécessite un outillage adapté. Cela inclut à minima la mise à disposition de matériel (ordinateurs, tablettes, accès à internet), mais aussi des ressources pédagogiques et supports d'animation adaptés.

  Cela suppose également que le public adhère aux propositions et vienne participer aux ateliers. Or toucher les publics les plus éloignés n'est pas toujours chose facile. C'est pourquoi il est souhaité décliner des bonnes pratiques ayant fait leur preuve sur le territoire afin de les passer à l'echelle.

- **Formation des acteurs :** La formation des acteurs de l'inclusion numérique est cruciale pour que l'accompagnement soit efficace et complémentaire. Qu'ils soient aidants numériques ou médiateurs numériques, les intervenants

doivent eux-mêmes maîtriser les outils et les démarches d'accompagnement spécifiques et propres à chaque catégorie, tout en étant formés aux spécificités des publics accompagnés et à la nécessaire complémentarité de rôle et de place au sein de l'écosystème des acteurs de l'inclusion numérique en devenir. Aussi, cela interroge pour tous et chacun, l'accueil / le diagnostic / l'accompagnement mais également l'orientation des publics et ce dans une perspective de complémentarité d'action et dans une vision systémique de l'accompagnement des publics. Car on ne peut pas tout et c'est pourquoi il est indispensable de savoir s'inscrire dans un parcours usager où chacun est un maillon indispensable de l'accompagnement des publics. C'est pourquoi la professionnalisation des métiers de l'accompagnement numérique (aidance et médiation) est indispensable, tout autant que l'acculturation des élus sur les problématiques et enjeux d'inclusion numérique pour leurs territoires et administrés : penser et anticiper l'avenir pour prioriser et s'engager au présent.

- **Modalités et démarches d'accompagnement :** Pour que l'accompagnement des publics soit inclusif et efficace, il est nécessaire d'optimiser les actions et de penser tous les angles possibles : sur site ou en démarche d'aller vers, individuel et/ou collectif, publics et besoins spécifiques, complémentarité actions/acteurs.

- **Postes et contrats :** L'accompagnement des publics dans le cadre de l'inclusion numérique invite à penser l'avenir des postes dédiés et leurs modalités de financements (médiateurs et conseillers numériques, agents d'accueil spécialisés, agents France Services, etc.) pour un sujet qui « ne disparaîtra pas d'un coup de tablette magique » (cf. Rapport d'information n° 711 (2019-2020), Sénat, déposé le 17 septembre 2020). Dans la mesure où de nouveaux usages naîtront des évolutions et développement des technologies, il y aura toujours besoin d'accompagnement : l'exemple flagrant est aujourd'hui l'IA et l'acculturation nécessaire des citoyens et des élus.

- ## DÉCLINAISON DES ACTIONS ASSOCIÉES À L'AXE

Nom de l'action	**Les 10h du numérique_Cantal**
Objectifs	- Aller vers les usagers éloignés du numérique - Mesurer l'éloignement numérique - Se faire connaître du public - Informer et proposer des accompagnements et/ou orienter sur les structures partenaires - Impulser/participer à un réseau local d'inclusion numérique
Description	Créer un groupe de travail dédié pour recenser les lieux et le matériel numérique susceptibles d'être mutualisé et pour penser et organiser l'évènement (en amont) Sur l'ensemble du territoire départemental, dans le cadre d'une « Semaine du numérique », décliner à l'échelon territorial communauté de communes/agglomération, un même évènement : « Les 10h du numérique » (sur le modèle d'action impulsé par la ville d'Aurillac). - « Aller vers » le public dans les lieux fréquentés (marchés par exemple) ou chez les partenaires, sur une journée (10h), afin de proposer de tester l'aisance numérique des publics rencontrés avec un questionnaire dédié (durée de 10 à 15 min) - Partage des résultats et échange avec le public - Information sur l'existant en matière d'accompagnement au numérique en fonction des profils, des besoins des publics et de l'existant sur le territoire - Invitation/orientation sur les ateliers/permanences - Bilan entre partenaires
Pilote	Coordination départementale : Préfecture du Cantal et Conseil Départemental
Partenaires impliqués	- Élus des communautés de communes concernées (Cère et Goul en Carlades, Communauté d'Agglo du Bassin Aurillacois, La Châtaigneraie Cantalienne, Saint-Flour Communauté, Pays de Gentiane, Pays de Mauriac, Hautes Terres Communauté, Pays de Salers) - Structures proposant des activités de médiation et d'aidance numérique : conseillers numériques et structures porteuses, opérateurs de services publics et plus largement tous les organismes et structures susceptibles d'être en lien avec le public éloigné du numérique : APF France Handicap, CAF, CPAM, MSA, France Services, Centre d'Information Droits des Femmes Cantal, Fédération départementale des Centres Sociaux, Centres Sociaux, Promeneurs du Net, Organismes de Formation (GRETA des Monts du Cantal, etc.), Tiers-lieux et Fabriques de territoires, France Travail, Mission Locale (de l'arrondissement), Unis-Cités, Structures d'Information Jeunesse, médiathèques, La Poste, Éducation Nationale (écoles, collèges, lycées), associations de proximité et bénévoles, etc. - Fournisseurs d'accès à internet - Fournisseurs de matériel informatique
Cibles	Publics éloignés du numérique
Indicateurs de réussite	Organisation de l'évènement une fois par an

Nom de l'action	**Information / Formation des élus aux problématiques et enjeux d'inclusion numérique**
Objectifs	- Sensibiliser les élus aux problématiques et enjeux d'inclusion numérique en vue de développer une connaissance précise et clarifiée - Encourager leur implication et favoriser leur engagement sur le long terme au service de l'émancipation de leurs concitoyens avec/vers le numérique - Partager un argumentaire et étayer la pertinence d'un engagement des élus autour des problématiques d'inclusion numérique dans les territoires ruraux afin de garantir l'égalité des chances, renforcer la cohésion sociale et l'engagement citoyen, favoriser l'innovation locale et le développement économique, réduire l'isolement et favoriser l'autonomie,
Description	Organiser des temps d'information (par EPCI) / de formation des élus autour des problématiques et enjeux d'inclusion numérique dans les territoires ruraux : - Inclusion numérique, fracture numérique… : de quoi parle t'on ? - Définir et mesurer l'éloignement numérique (contextualisation sur la base du diagnostic territorial d'inclusion numérique France Numérique Ensemble Cantal) - Préciser les enjeux pour les territoires ruraux, présenter des perspectives et leurs conditions de réussite afin de garantir l'égalité des chances, renforcer la cohésion sociale et l'engagement citoyen, favoriser l'innovation locale et le développement économique, réduire l'isolement et favoriser l'autonomie, penser et anticiper l'avenir pour prioriser et s'engager au présent
Pilote	Coordination départementale : Préfecture et Conseil Départemental et Association des Maires du Cantal et des présidents d'intercommunalité
Partenaires impliqués	- Sous-préfets d'arrondissement - AMF Cantal - AMR Cantal - Communautés de Communes du territoire et communauté d'agglomération - CNFPT - Centre de gestion
Cibles	Élus des communes, communautés de communes et communauté d'agglomération du Cantal via la « conférence des maires » et associations d'élus
Indicateurs de réussite	- Nombre de rencontres - Nombre de participants - Retours des participants - Implication de nouveaux élus dans le dispositif

Nom de l'action	Formation des secrétaires générales de mairies
Objectifs	- Accompagner la montée en compétences des secrétaires générales de mairies par la formation continue - Clarifier les rôles et places des secrétaires générales de mairies (périmètres et pratiques professionnelles) dans un contexte impacté par le numérique - Outiller leur participation à un réseau local d'inclusion numérique afin d'agir en complémentarité et de pouvoir orienter vers les acteurs du territoire qui accompagnent les urgences e-administrative et/ou les usages numériques, dans une dynamique de « parcours usager ».
Description	Si les secrétaires de mairies ne sont pas en charge de l'accompagnement aux usages numériques ou des urgences e-administratives, elles n'en sont pas moins sollicitées sur ces problématiques par les administrés. Cela pose donc la question de leur connaissance de ces problématiques, de la réglementation et des aspects juridiques encadrant les pratiques, des acteurs et actions présents sur le territoire afin de pouvoir orienter et œuvrer en complémentarité. De plus, elles sont le premier échelon de proximité auprès des populations susceptibles d'être en situation d'éloignement numérique. Loin de vouloir ajouter une tache supplémentaire à leur cadre de missions, il s'agit plutôt de clarifier leur rôle et leur place, leur périmètre et pratiques professionnelles dans une vision de « parcours usager », d'outiller leurs pratiques professionnelles, d'accompagner leur connaissance et compréhension de l'existant, leur permettant ainsi de s'inscrire dans un réseau d'inclusion numérique de proximité en complémentarité des autres acteurs du territoire.
Pilote	Coordination Départementale : Préfecture et Conseil Départemental du Cantal
Partenaires impliqués	- Centre de Gestion du Cantal - HINAURA - AMF Cantal - AMR Cantal - Communautés de communes du territoire du Cantal - CNFPT
Cibles	- Secrétaires générales de mairies - Collectivités locales
Indicateurs de réussite	- Nombre de formations organisées - Nombre de participants - Enquêtes de satisfaction (retours, statistiques et bilan)

Nom de l'action	**Parcours usager à destination des professionnels: comment l'orienter ? (primo-accueil)**
Objectifs	Définir un « parcours usager type » pour le public éloigné du numérique (de l'équipement à l'autonomie d'usage) Clarifier les rôles, places et complémentarités des acteurs et partenaires Rendre visible et lisible l'offre de service existante Inviter les partenaires présents sur le territoire à s'inscrire dans une dynamique de complémentarité et une démarche écosystémique locale (réseau d'inclusion numérique de proximité) Outiller l'ensemble des partenaires afin d'accompagner et/ou orienter les publics
Description	Organiser un groupe de travail en s'appuyer sur l'existant (cartographie des acteurs de l'inclusion numérique d'HINAURA / Guide du numérique d'Aurillac / démarche en cours sur Communauté de communes Cère et Goul en Carladès) dans l'objectif de : - Définir un « parcours usager type » susceptible de se décliner et s'adapter sur chaque EPCI, regroupant les différents niveaux d'accompagnement et/ou de services, de l'équipement à l'autonomie d'usages (Matériel (acquisition-lieux équipés / faire à la place de / faire avec / faire en autonomie) - Créer/optimiser des livrables diffusables auprès des partenaires et des usagers sous forme de guide avec une entrée par besoin (« M'équiper » / « Réaliser mes démarches » / « Apprendre et monter en compétences » / « Me former » / etc.) - Clarifier les rôles, places et périmètres de chaque partenaire dans une dynamique d'interconnaissance et de complémentarité - Outiller les partenaires autour des quatre temps : accueillir / diagnostiquer / accompagner / orienter les publics éloignés du numérique
Pilote	Co-pilotage Préfecture du Cantal / Conseil départemental
Partenaires impliqués	Élus, Conseillers numériques et structures, espaces France Services, CAF, CPAM, France Travail, Mission Locale, CARSAT, MSA, DDFIP, DDETS, La Poste, Orange et opérateurs privés, ressourceries, association Oxygène, médiathèques, Préfecture, Conseil Départemental, Fédération des Centres Sociaux du Cantal, UDAF Cantal, Éducation Nationale
Cibles	Les professionnels au contact du grand public et des usagers
Indicateurs de réussite	Création d'un groupe de travail Création d'un « parcours usager type » sous forme de guide (papier-imprimable / numérique) Création d'un parcours usager diffusable au sein du réseau

Nom de l'action	**Créer un groupe de travail de veille économique**
Objectifs	- Contribuer au maintien et à la consolidation des postes et activités de conseillers numériques au sein des structures porteuses - Développer des offres de services d'accompagnement des compétences numériques de base contribuant à la montée en compétences numériques des habitants du territoire et participant à l'attractivité du territoire, au développement économique et à l'innovation - Réaliser une veille
Description	Développer une ingénierie financière mutualisée dans l'optique de recherche de fonds et de montage de dossiers de subventions complexes dans la perspective de contribuer au maintien des postes et des activités des conseillers numériques au sein des structures et collectivités porteuses sur l'ensemble du territoire en : - s'inscrivant dans les grandes orientations déjà actées - proposant des activités selon les orientations et attentes spécifiques aux cahiers des charges des dossiers de subventions type FSE+, FEDER - investissant dans les services d'accompagnement et de développement des compétences numériques de base des concitoyens et publics cibles prioritaires (dont par exemple les TPE/PME) conformément aux engagements du plan européen « Décennie numérique » 2021-2030 visant notamment à améliorer les compétences numériques de base pour 80 % de la population, et la Feuille de route française 2024-2030 dont la priorité affichée porte sur la création d'un « choc sur les compétences numériques » et le « rattrapage en matière de digitalisation des entreprises ». - en explorant ce qui se fait déjà ailleurs sur ces questions, sur les possibilités de partenariats public-privé, la création d'un fonds de dotation mutualisé orienté « inclusion numérique », en s'inspirant du modèle de la « conférence des financeurs » et en étudiant la possibilité d'un « pass numérique » Cantal (en s'inspirant de démarches ex. département de la Haute-Garonne), en innovant dans le cadre de dispositifs et démarches existantes (ex. les Conventions Territoriales Globales de la CAF) et autres pistes évoquées dans le Guide de cofinancement de l'ANCT Il convient en amont d'étudier le portage et la structuration adéquate afin de fédérer et mutualiser sans exclure et dans un cadre juridique adapté.
Pilote	Création d'un groupe de travail, co-piloté par le CD15 et la Préfecture
Partenaires impliqués	La région AURA, le Conseil départemental et les services de l'État, CAF, MSA, CARSAT, France Travail, CCI du Cantal, élus, directions et techniciens des collectivités locales, EPCI et communauté d'agglo, chambres consulaires (Chambre de Commerce et d'Industrie, Chambre des Métiers de l'artisanat, Chambre d'Agriculture), opérateurs privés, structures porteuses des postes de conseillers numériques, coordination départementale des conseillers numériques
Cibles	Collectivités et structures associatives portant des postes de médiateurs et conseillers numériques.
Indicateurs de réussite	Nombre de participants au groupe de travail

Nom de l'action	**« Kits_animation numérique »**
Objectifs	- Créer et mettre à disposition des « kits_animation numérique » (matériel spécialisé + supports et trames d'animation) autour de thématiques et technologies variées dans le champ des « cultures numériques » - Outiller les acteurs de la médiation numériques et accompagner le développement de leurs compétences, la formation - Mutualiser matériel et compétences - Mutualiser des sources de financements
Description	- Recenser les expertises des conseillers numériques ayant un lien avec la culture numérique autour de thématiques et outils particuliers, des publics à besoins spécifiques, etc. - Organiser des groupes de travail thématiques avec des médiathèques et les conseillers numériques en partant des expertises recensées - Créer des « kits » en prenant appui sur l'existant (par exemple Lesbases, la plateforme collaborative de partage de ressources & communs numériques à l'échelle nationale, ou encore La Ressourcerie). Ces kits pourraient être composés de : • matériel thématique dédié (exemple : Kit webradio / kit audio / kit découverte de Linux / kit vidéo / kit impression 3D / Découverte du numérique solidaire / Découverte du libre / etc.) • fiches pédagogiques et trames d'animation sur la base d'expertises thématiques priorisées, en s'appuyant sur un canevas partagé dans l'optique d'une harmonisation des supports et rendus d'animation (en privilégiant les licences ouvertes type Creative Commons) - Mettre à disposition les kits créés sous forme d'emprunt via la médiathèque départementale, permettant ainsi une gestion du fonds de ressources créé et sa distribution, une gestion des emprunts mutualisée, une distribution et un maillage départemental. - S'informer sur les éventuelles sources de financement susceptibles de financer ou cofinancer la réalisation des kits et acquisition de matériel spécialisé - Accompagner la montée en compétences des acteurs par la formation entre pairs et la formation dédiée (OPCO / etc.)
Pilote	Conseil départemental du Cantal, médiathèques, Bus CyberCantal
Partenaires impliqués	Médiathèque départementale, préfecture, coordination et réseau des conseillers numériques et structures, partenaires du territoire identifiés selon les thématiques déclinées
Cibles	Acteurs et structures de médiation numérique
Indicateurs de réussite	Création de kits Nombre de kits Nombre d'emprunts Nombre de bénéficiaires Retours des bénéficiaires

Nom de l'action	**« Faire ensemble »**
Objectifs	- Favoriser le « faire ensemble »
Description	Les actions basées sur une démarche de « faire ensemble » sont des occasions importantes qui, au-delà de la réponse à leurs objectifs propres, peuvent de par leur présence ponctuelle, catalyser. En favorisant les temps de présence et les accompagnements partagés (mutualisation temps/homme/matériel/compétences), les publics rencontrent les acteurs intervenants en proximité et en complémentarité. Ce faisant, ils personnalisent les accompagnements possibles et peuvent se projeter plus facilement dans un accompagnement durable et complémentaire. - S'appuyer sur les actions d'« aller vers » déjà existantes (exemple le bus CyberCantal) et les impulser sur les territoires non couverts afin de faire rencontrer les personnes sur des actions phares au plus proche de chez eux et en lien avec les solutions existantes - Développer le « faire ensemble » en mutualisant sur des temps évènementiels des temps de permanences croisées : par exemple en doublant systématiquement la présence du bus et des agents par les conseillers numériques du territoire / en organisant des permanences communes dans les France Services - conseillers numériques du territoire en complémentarité de celles des agents France Services -, etc. - « Faire évènement ensemble » pour attirer l'attention et communiquer
Pilote	Coordinations départementales des France Services et des Conseillers Numériques, Conseil départemental et préfecture du Cantal
Partenaires impliqués	Conseillers numériques, agents France Services, bus CyberCantal, EPCI, mairies et secrétaires générales de mairies
Cibles	Publics éloignés du numérique et/ou nécessitant un accompagnement dans les démarches d'accès aux droits
Indicateurs de réussite	Nombre d'actions partagées mises en œuvre Nombre de municipalités impliquées (mise à disposition de salles/communication) Nombre d'accompagnements mis en œuvre par les conseillers numériques découlant de ces ateliers croisés Retours des participants

AXE 3 – RÉSEAU ET PARTENAIRES

- ### DESCRIPTION DE L'AXE PRIORITAIRE ET LIEN AVEC LES ENJEUX IDENTIFIÉS SUR LE TERRITOIRE

L'axe "Réseau et partenaires" joue un rôle fondamental, transversal à l'ensemble du plan d'action. Il s'agit de mobiliser et de coordonner l'ensemble des acteurs impliqués ou potentiellement concernés par cette thématique et ces enjeux (associations, collectivités territoriales, entreprises privées, services publics, acteurs de l'éducation, etc.). En créant des synergies entre ces différentes parties prenantes, l'objectif est de structurer cet écosystème et de l'animer pour accompagner au mieux les publics éloignés du numérique.

Cet axe cherche à renforcer les partenariats stratégiques afin de mutualiser les ressources, dessiner et optimiser les complémentarités, partager les bonnes pratiques et amplifier l'impact des actions menées. Il s'agit aussi de favoriser l'émergence de nouveaux partenariats qui répondent aux enjeux locaux ou sectoriels de l'inclusion numérique.

- **Structuration de l'écosystème d'inclusion numérique** : pour fédérer les acteurs locaux (collectivités, associations, entreprises, institutions) autour des problématiques et des enjeux de l'inclusion numérique, soutenir des dynamiques et des projets communs, encourager la coopération intersectorielle et favoriser les échanges entre les différents niveaux et échelons territoriaux. En renforçant ces collaborations, il devient possible de partager les ressources (outils pédagogiques, financement, expertise) et d'harmoniser les approches en matière d'inclusion numérique, en fonction notamment des rôles et des places de chacun des acteurs, à la fois disctincts et complémentaires.

- **Informer et communiquer autour des actions d'inclusion numérique** : pour les rendre plus visibles et plus lisibles, afin notamment d'inciter un plus grand nombre de personnes à participer aux initiatives existantes. La communication, qu'elle soit à destination des citoyens ou des institutions et des partenaires, doit être claire, cohérente et accessible. Chaque partenaire de l'écosystème joue un rôle crucial dans la diffusion de l'information et/ou l'orientation des publics, en relayant les actions locales, en informant sur les dispositifs existants et les opportunités d'accompagnement dans les territoires au plus proche des publics et en réponse à leurs besoins.

• DÉCLINAISON DES ACTIONS ASSOCIÉES À L'AXE

Nom de l'action	**Décliner la feuille de route et en assurer le suivi**
Objectifs	- Structurer l'écosystème de l'inclusion numérique - Animer l'écosystème - Rompre l'isolement des acteurs et rendre visible l'existant - Accompagner l'interconnaissance des acteurs et participer au développement des actions
Description	Une première animation territoriale des conseillers numériques du Cantal a été animée par le Hub HINAURA conjointement avec la préfecture de département, dans le cadre d'une convention financée par la Banque des Territoires. Si cette convention a été, au niveau national, engagée après des Hubs territoriaux, le Hub Hinaura a fait le choix de la décliner localement via les référents territoriaux, pensant que c'est à l'échelon local que cela doit pouvoir se construire et s'animer. L'analyse des besoins remontés dans le cadre de la consultation départementale préparant le diagnostic territorial France Numérique Ensemble fait remonter ce besoin de mise en réseau des acteurs et d'animation, dans une dynamique de proximité. Aujourd'hui, un poste de coordination des conseillers numériques, sur la base d'un financement d'amorçage de l'Etat, est porté par le Conseil départemental du Cantal. Celui-ci a pour objectif de : - poursuivre la structuration de l'écosystème à un échelon départemental permettant à toutes les structures portant des postes de conseillers numérique de favoriser la participation des conseillers et conseillères numériques à ces temps essentiels de réseautage, permettant l'accompagnement des pratiques et renforçant le maillage du territoire dans une dynamique collective et une complémentarité partagée - recenser et impliquer toute structures et/ou acteurs (parfois bénévoles ou indépendants) œuvrant dans le domaine de l'accompagnement des usages numériques et non spécifiquement porteuses de postes de conseillers numériques - l'animer selon différentes modalités : • des rencontres départementales en présentiel : minimum deux / an • des échanges visios selon les besoins avec des intervenants extérieurs sur des sujets et priorités pré ciblés collectivement • des rencontres inter-réseaux : à minima une rencontre/an avec les France Services, afin de travailler conjointement à développer l'interconnaissance, lutter contre l'isolement des acteurs, à affiner les complémentarités d'actions et à partager les pratiques professionnelles avec en trame de fond l'accompagnement des publics vers une pratique autonome du numérique • des canaux de discussions en ligne pour favoriser et entretenir les échanges (entre les rencontres) au long court : - faire connaître, susciter l'inscription des acteurs et structures de l'écosystème dans le canal mattermost HINAURA « Mednum Cantal » et l'animer comme outil facilitant les interactions régulières - poursuivre son développement via des communautés dédiées (sur la base des besoins : création de sous-groupes de discussions selon thématiques souhaitées/plébiscitées) • impulser à plus long terme, la création de coordinations locales et de

	réseaux de proximités rassemblant par EPCI les acteurs de la médiation numérique et plus largement les acteurs de l'aidance numérique, professionnels et bénévoles, en prenant appui sur les Conventions Territoriales Globales (existantes ou à créer) dans lesquels l'inclusion numérique pourrait être un axe transversal à l'ensemble des thématiques déclinées. - Inscrire le financement de la coordination territorial dans le long terme en l'appuyant sur un des volets susceptibles d'être déclinés dans le cadre de la fiche « financements » et notamment dans le volet prospectif des fonds européens qui pourraient être mobilisés en ce sens, en incluant ce volet
Pilote	Conseil départemental du Cantal (coordination des conseillers numériques) et préfecture
Partenaires impliqués	Préfecture du Cantal, conseillers numériques et structures porteuses des postes, CAF ? (financement des CTG ?)
Cibles	Acteurs de la médiation numériques et structures, et plus largement l'ensemble des acteurs de l'inclusion numérique, professionnels et bénévoles
Indicateurs de réussite	Nombre de rencontres Nombre de participants au réseau Livrables produits et projets conjoints Financements mobilisés

Nom de l'action	**Informer et communiquer autour des actions d'inclusion numérique**
Objectifs	- Rendre visibles et lisibles les actions d'inclusion numérique auprès des professionnels et du grand public - Communiquer et faire connaître l'existant
Description	Il ressort du diagnostic territorial que malgré l'existence d'actions et d'acteurs de l'inclusion numérique, les actions qu'is dispensent ne sont pas suffisamment connues du grand public et des professionnels du territoire. Il apparaît donc essentiel de faire connaître l'existant et de rendre lisible ce qui se fait et comment afin que les prescripteurs et partenaires potentiels puissent être relais et promoteurs de ces actions, en connaissant précisément les modalités, contenus proposés et périmètres. Il pourrait être envisagé la création d'un groupe de travail spécifique pour la création d'outils d'information et de communication à l'usage du grand public. Deux outils seraient complémentaires : une solution numérique (cartographie) et une solution papier (guide). L'avantage, au-delà de la complémentarité et diversité de support, est que si la solution numérique s'adresse plutôt aux professionnels, le guide papier permettrait de toucher le grand public. - la cartographie des acteurs et actions d'inclusion numérique : il existe déjà une cartographie du Cantal amorcé lors de l'animation territoriale et portée par HINAURA. Cet outil de cartographie est libre et permet a chaque acteur de renseigner sa fiche structure sur la base d'un jeu de données standardisé au national par l'sanctus, et dont le renseignement local (cartographie Cantal) est interopérable avec la cartographie nationale des acteurs de l'inclusion numérique selon des critères partagés. Développer et mettre à jour de façon exhaustive la cartographie existante en organisant des « cartoparties », temps d'échange avec les partenaires susceptibles d'y figurer. Ces temps de travail collaboratif d'une durée indicative d'une demi-journée, sur un périmètre local (EPCI) devrait permettre d'arriver à produire une carte complète du territoire donné. De plus, cela est susceptible de participer également à la réflexion et la

	définition du parcours usager entre partenaires d'un même territoire. Mise à jour bi-annuelle sur la base d'une communication de la coordination départementale - le guide papier : celui-ci pourrait s'appuyer sur l'expérience du guide du numérique de la ville d'Aurillac. Il pourrait également décliner une entrée par typologie de besoins et non seulement la liste alphabétique des acteurs. Cela ferait lien avec le parcours-usager et rendrait visible la place et le périmètre des acteurs dans la parcours tout en favorisant la visibilité pour le grand public qui ne connaît pas forcément l'acteur susceptible de répondre au besoin qui est le sien. Diffuser le guide auprès des publics et des acteurs clés (opérateurs de l'offre de service ainsi que les personnes susceptiles d'orienter les publics : par exemple les secrétaires de mairies).
Pilote	Groupe de travail piloté par le Conseil départemental et la préfecture
Partenaires impliqués	Acteurs de la médiation numérique et coordination départementale, acteurs de l'accompagnement e-administratif, France Services et coordination départementale, opérateurs de services publics, élus et représentants, services communication des collectivités, opérateurs privés
Cibles	Acteurs de l'inclusion numériques, partenaires et grand publics, élus, collectivités locales et territoires
Indicateurs de réussite	Installation du groupe de travail dédié et architecture du guide Mise à jour de la cartographie en ligne Réalisation de cartoparties Réalisation des guides locaux Information aux partenaires et grands publics et communication des livrables (cartographie et guides) Diffusion

V. SIGNATAIRES DE LA FEUILLE DE ROUTE

Philippe LOOS

Préfet du Cantal

Bruno FAURE

Président du Conseil départemental