FRANCE NUMÉRIQUE ENSEMBLE

FEUILLE DE ROUTE

Département de l'Oise

2023
2027

SOMMAIRE

Contexte 3

Axe n°1 - Créer l'envie de numérique 5

Axe n°2 - Proposer à chaque usager un parcours d'accompagnement vers l'autonomie, adapté à ses besoins 8

Axe n°3 - Faciliter et renforcer l'accès aux équipements, aux connexions et aux services d'accompagnement 11

CONTEXTE

Constat national : Une fracture numérique persistante

En France, environ un tiers de la population est considéré comme éloigné du numérique, et 54 % des Français rencontrent des difficultés lorsqu'il s'agit de réaliser des démarches en ligne. Ces données soulignent l'ampleur de l'éloignement numérique, qui limite l'accès de nombreux citoyens aux services essentiels, à leurs droits, à l'information, mais aussi aux opportunités d'emploi, d'éducation et d'engagement citoyen. En outre, la dématérialisation croissante des services publics accentue l'isolement des personnes les plus vulnérables, en réduisant leurs interactions avec les services publics et en complexifiant leur accès aux démarches administratives.

Un défi local : L'inclusion numérique dans l'Oise

Le département de l'Oise, avec ses 824 503 habitants répartis dans quatre arrondissements (Beauvais, Clermont, Compiègne et Senlis), n'échappe pas à cette réalité. Composé de 164 communes en zones de revitalisation rurales et de 19 quartiers classés en Politique de la Ville, le territoire est marqué par une fragilité socio-économique importante. Parmi les habitants de l'Oise, on estime que 104 000 personnes sont en situation d'illectronisme, ce qui souligne l'urgence de renforcer l'accès au numérique pour tous et de lutter contre cette nouvelle forme d'exclusion.

Une stratégie nationale pour un numérique inclusif

Depuis 2018, la Stratégie Nationale pour un Numérique Inclusif (SNNI) a constitué une première réponse à ces enjeux, en impulsant de nombreuses initiatives à travers le pays. Aujourd'hui, cette dynamique se poursuit et se renforce à travers la stratégie France Numérique Ensemble, qui vise à doter chaque citoyen des compétences et de l'accompagnement nécessaires pour s'approprier les outils numériques.



Une démarche territorialisée et collaborative

Afin de répondre à cette stratégie nationale et aux enjeux numériques spécifiques de notre territoire, nous avons réuni plusieurs dizaines d'acteurs de l'inclusion numérique lors de trois ateliers de travail en septembre 2024.
Ces sessions de problématisation ont permis d'identifier les populations les plus éloignées du numérique, de comprendre les causes racines de l'illectronisme à l'échelle locale, de déterminer les besoins prioritaires en matière d'inclusion numérique et de dresser un état des lieux des ressources et dispositifs d'accompagnement existants sur le territoire.
Le séminaire France Numérique Ensemble, tenu le 17 avril 2024, avait par ailleurs permis aux acteurs de l'inclusion numérique de dresser un diagnostic des actions et dispositifs en place dans le département.

Une gouvernance locale collaborative

À l'échelle locale, la gouvernance est assurée par la préfecture de l'Oise (sous préfète de l'arrondissement de Clermont, référente départementale France Numérique Ensemble), et le co portage est assuré en lien avec la collectivité Communauté de communes Liancourtois-Vallée-Dorée.

Une feuille de route co-construite jusqu'en 2027

Le séminaire France Numérique Ensemble du 10 octobre 2024, qui a réuni une quarantaine d'acteurs de l'inclusion numérique dans l'Oise, a permis de co-construire cette feuille de route. Celle-ci définit les engagements stratégiques du territoire en matière d'inclusion numérique jusqu'en 2027, avec pour objectif de réduire la fracture numérique, renforcer l'autonomie des usagers et garantir un accès équitable aux outils et services numériques pour l'ensemble des habitants.



Un tiers des Français est encore confronté à des problématiques liées à l'usage du numérique, un défi que France Numérique Ensemble cherche à relever.

AXE N°1

Axe n°1 – Créer l'envie de numérique

L'importance de susciter l'envie de numérique

L'envie de numérique des bénéficiaires est au cœur de la feuille de route France Numérique Ensemble du département de l'Oise. En effet, nos concitoyens en situation d'illectronisme doivent opérer une mobilité vers le numérique qui représente souvent pour eux un très gros effort d'acquisition de compétences et de persévérance. Pour accomplir cette transformation qui leur demandera du temps et de l'énergie, ils ont besoin de savoir pourquoi elle en vaut la peine. Ils ont besoin de comprendre que le numérique leur permettra d'enrichir considérablement leur vie de citoyen.ne certes, mais aussi leur vie de jeune ou de personne âgée, de résident.e urbain.e ou rural.e, de consommateur.trice. Il leur permettra également de rejoindre des communautés d'intérêt, d'accéder à davantage de diversité culturelle, de se divertir. Sans cette compréhension de l'intérêt global offert par le numérique, il est fort à parier que nos bénéficiaires se contenteront de notre aide ponctuelle sur telle ou telle démarche en ligne, mais sans réaliser jusqu'au bout l'effort qui les conduira à l'autonomie numérique.

Accompagner, rassurer et prévenir

Pour les accompagner sur ce chemin, nous devrons comprendre finement quels sont leurs besoins et leurs difficultés, mais aussi leurs ressorts à l'action et leurs motivations profondes, que nous devrons susciter et entretenir. Nous devrons également détecter et lever leurs craintes face à cette mobilité vers le numérique, tout en les prévenant et les préservant des dangers d'un monde où ils seront les plus vulnérables.

1

Engagement n°1 – Comprendre les besoins, les difficultés et les motivations des usagers

- **Administrer systématiquement un questionnaire** à chaque bénéficiaire pour évaluer ses compétences numériques, ses motivations et les obstacles qu'il rencontre. Cette collecte d'informations permet de personnaliser l'accompagnement selon les besoins identifiés (ex : évaluer le niveau de maîtrise des outils comme la messagerie électronique ou la navigation web, identifier les réticences liées à la sécurité en ligne).
- **Analyser les problématiques et causes racines** sur chaque territoire, en organisant des temps d'échange avec les acteurs locaux pour mieux cerner les réalités de chaque zone. Cela permet d'adapter les solutions aux particularités géographiques, économiques et sociales des bénéficiaires (ex : manque de couverture internet dans les zones rurales, besoins spécifiques des habitants des quartiers prioritaires, sensibilisation des seniors aux démarches administratives en ligne).
- **Adapter les dispositifs d'accompagnement en fonction des retours et des spécificités locales.** Les ateliers et formations doivent être ajustés pour répondre aux besoins ciblés de chaque groupe : jeunes, seniors, travailleurs précaires ou personnes en situation de handicap, en garantissant un accès équitable aux ressources et formations (ex : ateliers d'initiation pour les seniors, sessions dédiées aux jeunes sur l'identité numérique et la citoyenneté en ligne)

Engagement n°2 – Susciter la motivation à la mobilité numérique des usagers

- **Favoriser la projection des bénéficiaires autonomes dans un monde numérique :** Encourager les usagers à se projeter dans un futur où la maîtrise du numérique améliore leur vie quotidienne et professionnelle (ex : montrer des exemples concrets d'usagers qui ont trouvé un emploi, simplifié leur accès aux services publics, ou enrichi leur vie sociale grâce à des outils numériques).
- **Mobiliser l'effet pair entre bénéficiaires :** Recueillir et diffuser les témoignages de bénéficiaires ayant réussi leur transition numérique pour inspirer et motiver les autres. Valoriser ces réussites par des témoignages vidéos ou des rencontres afin de créer un sentiment d'appartenance et de confiance entre les usagers (ex : une vidéo de bénéficiaires expliquant comment ils ont appris à utiliser les outils numériques pour gérer leurs démarches administratives ou rester en contact avec leur famille).
- **Créer des espaces conviviaux comme des cafés numériques :** Organiser des lieux d'échange informels où les usagers peuvent se rencontrer, partager leurs expériences et progresser ensemble, tout en bénéficiant de l'accompagnement de conseillers (ex : cafés numériques où des bénévoles ou des conseillers animent des discussions sur des sujets spécifiques comme les démarches en ligne, les réseaux sociaux, ou la protection des données).

Engagement n°3 – Rassurer et protéger les usagers des dangers du numérique

- **Détecter et lever les craintes et les peurs des bénéficiaires** : Identifier les appréhensions spécifiques des usagers face à l'utilisation des outils numériques, comme la peur de faire des erreurs irréversibles ou d'être victime d'arnaques en ligne. Instaurer un climat de confiance en prenant le temps de répondre aux questions et de démystifier l'usage des nouvelles technologies.
- **Diffuser les messages de prudence et les gestes de sécurité simples à tous les bénéficiaires** : Former les usagers aux pratiques de base en matière de cybersécurité, comme la création de mots de passe robustes, la vérification des sources des emails ou des sites visités, et la reconnaissance des tentatives d'hameçonnage. Utiliser des supports pédagogiques simples (fiches pratiques, vidéos explicatives) pour faciliter l'appropriation de ces gestes au quotidien.
- **Renforcer nos liens avec les experts de la Gendarmerie Nationale en charge de la prévention et de la lutte contre la cyber-criminalité :** Travailler étroitement avec les spécialistes de la cyber-sécurité pour informer et sensibiliser les usagers sur les nouvelles menaces numériques. Organiser des ateliers de prévention en collaboration avec les experts pour fournir des conseils pratiques sur la sécurité en ligne et encourager les signalements en cas de tentatives de fraude.

AXE N°2

Axe n°2 – Proposer à chaque usager un parcours d'accompagnement vers l'autonomie, adapté à ses besoins

Vers une autonomie numérique et durable

Notre objectif est d'amener tous les citoyens de l'Oise vers l'autonomie numérique et durable. Pour la plupart d'entre eux, cela représente un changement de comportement majeur, qui nécessite l'acquisition de nombreuses compétences, d'une nouvelle posture numérique, et d'une capacité d'adaptabilité face aux mises à jour des matériels, des applications et des sites internet. Cette transformation des comportements exige un accompagnement qui répond aux besoins et aux difficultés spécifiques de chaque citoyen, tout en tenant compte des enjeux évolutifs du numérique.

Cet accompagnement doit par ailleurs reposer sur une relation de confiance, de respect et d'égalité entre l'usager et l'aidant numérique, dont le rôle est de favoriser l'autonomie des bénéficiaires.

Construire un parcours d'accompagnement intégré et collaboratif

Au regard de cette importante transformation des comportements de nos concitoyens éloignés du numérique, nous devons leur proposer un accompagnement adapté à leurs besoins et difficultés, dans le temps, en combinant nos dispositifs et nos ateliers dans le cadre d'un parcours d'accompagnement. La mise en réseau des acteurs territoriaux de l'accompagnement au numérique sera une clé de la construction de ces parcours. Elle permet de porter des regards croisés sur les bénéficiaires, pour leur apporter les bons accompagnements au bon moment de leur parcours, et également de mutualiser les outils, les équipes et les forces de l'ensemble du territoire.

02

Engagement n°1 – Créer des réseaux territorialisés d'acteurs et de dispositifs mobilisables

- **Constituer un annuaire des acteurs et dispositifs mobilisables sur chaque territoire :** Cartographier l'ensemble des acteurs et structures d'accompagnement numérique dans chaque zone géographique de l'Oise (ex : médiathèques, associations, services de la mairie, missions locales), et créer un annuaire numérique partagé pour une coordination efficace et une meilleure orientation des bénéficiaires.
- **Organiser une réunion territoriale trimestrielle :** Réunir une fois par trimestre tous les acteurs de chaque territoire pour échanger sur les actions en cours, ajuster les dispositifs en fonction des besoins identifiés, et partager les bonnes pratiques et les retours d'expérience.
- **Tenir un séminaire départemental annuel :** Organiser un séminaire annuel France Numérique Ensemble à l'échelle du département pour dresser un bilan des actions menées, évaluer les résultats obtenus, et co-construire les orientations stratégiques pour l'année suivante. Ce séminaire permettra de renforcer la coopération entre les acteurs et de développer des initiatives collectives adaptées aux enjeux de l'Oise.

Engagement n°2 – Mettre en place dans chaque territoire une équipe pluridisciplinaire de prise en charge des bénéficiaires

- **Coordonner les réseaux France Services et les lieux d'accompagnement numérique :** Structurer la coordination autour du binôme formé par l'animatrice départementale France Services et le conseiller numérique coordinateur. Ces deux référents auront pour mission de garantir l'articulation entre les réseaux France Services et les lieux d'accompagnement numérique, en veillant à l'efficacité et à la complémentarité des aides proposées aux usagers, vers une démarche d'autonomie numérique.
- **Réunir trimestriellement une équipe pluridisciplinaire des têtes de réseaux locaux :** Regrouper régulièrement des représentants des structures locales (associations, missions locales, médiathèques, services municipaux, etc.) pour coordonner les actions d'accompagnement numérique, suivre l'évolution des besoins des bénéficiaires, et ajuster les stratégies.
- **Construire localement les parcours d'accompagnement des bénéficiaires selon leurs besoins récurrents :** Élaborer des parcours personnalisés pour chaque bénéficiaire en fonction des difficultés récurrentes identifiées (ex : manque d'accès au matériel, faibles compétences en cybersécurité, besoin d'accompagnement administratif). Adapter les dispositifs à ces besoins spécifiques pour garantir une prise en charge efficace et durable.
- **Organiser le regard croisé sur les bénéficiaires :** Mettre en place des échanges réguliers entre les différents acteurs impliqués pour partager les informations sur les parcours des usagers, détecter les points de blocage et adapter les interventions en fonction des retours de chaque structure.
- **Mettre en place des indicateurs de suivi de la feuille de route** : Définir des indicateurs clairs pour évaluer la progression de la stratégie **France Numérique Ensemble** sur chaque territoire (ex : nombre de bénéficiaires pris en charge, taux de satisfaction des bénéficiaires, nombre d'ateliers organisés), afin de suivre l'impact des actions menées et d'ajuster les priorités si nécessaire.
- **Attirer et intégrer des jeunes en service civique** : Renforcer les équipes en encourageant la présence de jeunes en service civique au sein des lieux d'accompagnement numérique, pour qu'ils puissent être formés aux côtés des conseillers numériques et des animateurs France Services.
- **Renforcer la formation des aidants numériques** : Mettre en place un programme de formation continue pour les aidants numériques, afin de leur garantir un bon niveau de compétences techniques.

Engagement n°3 - Pérenniser les partenariats efficaces existants et en lancer de nouveaux

- **Consolider les collaborations existantes :** Renforcer les partenariats avec les mairies, les missions locales, les structures d'insertion, le milieu associatif, les établissements scolaires et les médiathèques.
- **Développer un outil de coordination des partenariats :** Créer une plateforme numérique centralisée pour améliorer la communication entre les partenaires et faciliter la planification des actions communes. Cet outil permettra de structurer les échanges et d'assurer un suivi efficace des initiatives de chaque acteur.
- **Mettre en place des espaces d'échanges réguliers :** Organiser des forums du numérique pour encourager le dialogue entre les acteurs et le partage de bonnes pratiques. Planifier des réunions régulières pour ajuster les stratégies collectives, évaluer les résultats et faire émerger des projets communs répondant aux besoins changeants des bénéficiaires.
- **Explorer de nouvelles collaborations stratégiques :** Nouer des partenariats avec l'École du numérique pour diversifier les formations et les rendre accessibles à un plus grand nombre de bénéficiaires. Collaborer avec les boutiques informatiques locales pour les intégrer comme points de contact essentiels pour l'inclusion numérique, en les dotant de ressources et de supports d'accompagnement.
- **Introduire des outils innovants pour rendre l'apprentissage ludique :** Intégrer des dispositifs comme des imprimantes 3D, des casques de réalité virtuelle ou des dispositifs de gaming pour offrir une expérience d'apprentissage plus interactive et engageante, notamment auprès des jeunes publics ou des usagers ayant des besoins particuliers.

Engagement n°4 – Proposer à chaque bénéficiaire un parcours d'accompagnement vers l'autonomie numérique

- **Mettre en place un entretien de situation avec chaque bénéficiaire** : Organiser un entretien initial pour évaluer les compétences numériques du bénéficiaire, ses motivations et ses besoins spécifiques. Cet entretien permettra de définir un point de départ précis et de co-construire un parcours d'accompagnement adapté à ses objectifs.
- **Organiser l'accompagnement dans le temps vers l'autonomie numérique** : Structurer un suivi progressif et adapté des bénéficiaires, avec des sessions régulières pour renforcer les compétences acquises et aborder les nouvelles difficultés rencontrées. Ce suivi continu vise à soutenir chaque bénéficiaire jusqu'à l'atteinte de son autonomie numérique.
- **Organiser des rendez-vous de prise de recul pour suivre la progression des bénéficiaires** : Planifier des rendez-vous réguliers avec les bénéficiaires pour évaluer leur progression, ajuster le parcours en fonction des retours, et identifier les points de blocage éventuels. Ces moments de bilan permettent de maintenir la motivation des usagers et de réorienter l'accompagnement si nécessaire.
- **Organiser des événements de valorisation des compétences acquises** : Mettre en place des cérémonies de remise de badges, de certifications ou de diplômes pour reconnaître et valoriser les compétences numériques développées par les bénéficiaires. Ces événements renforcent la motivation et la confiance des usagers, tout en célébrant leur réussite et en les encourageant à poursuivre leur apprentissage.

AXE N°3

Axe n°3 – Faciliter et renforcer l’accès aux équipements, aux connexions et aux services d’accompagnement

Pour de nombreux Isarien.nes, l’accès aux connexions et aux matériels numériques demeure une difficulté primaire qu’il nous faut résoudre. Cela inclut la facilitation de l’acquisition de matériel informatique à moindre coût grâce à des partenariats pour le reconditionnement des équipements, ainsi que l’installation de points d’accès Wi-Fi gratuits et sécurisés dans les lieux publics et les quartiers prioritaires.

Il s’agit également de développer des stratégies de communication territoriale et directe pour mieux faire connaître nos services et dispositifs d’accompagnement. Cela passe par l’utilisation de supports adaptés (affiches, flyers, applications des communes) et par la présence régulière sur le terrain via des stands d’information ou des permanences locales. Ces initiatives visent à garantir un accès équitable aux outils numériques, en particulier dans les zones rurales et fragiles du département.

03

Engagement n°1 – Développer une stratégie d'équipement systématique des usagers à moindre coût

- **Renforcer la mise à disposition de matériel informatique :** Proposer des équipements adaptés aux besoins spécifiques des usagers, comme des ordinateurs reconditionnés, des claviers ergonomiques, et des appareils pour les personnes en situation de handicap. Assurer que chaque bénéficiaire puisse accéder à du matériel conforme à ses usages et à ses capacités.
- **Développer une filière locale de reconditionnement :** Créer une chaîne locale de reconditionnement des équipements informatiques, en partenariat avec des structures spécialisées. L'objectif est de donner une seconde vie aux ordinateurs et tablettes, tout en soutenant l'économie circulaire et en réduisant les coûts pour les usagers.
- **Mettre en place une filière sécurisée de réemploi des matériels réformés :** Récupérer les matériels informatiques déclassés et les remettre, de manière sécurisée, en état pour une nouvelle utilisation. Cette démarche permet de prolonger la durée de vie des équipements et de démocratiser l'accès aux technologies pour les publics les plus éloignés.

Engagement n°2 – Faciliter l'accès aux connexions numériques

- **Maintenir et renforcer la disponibilité de points d'accès au numérique** : Installer des points d'accès numériques à moins de 30 minutes des habitants, notamment dans les quartiers prioritaires et les zones rurales. Ces espaces permettront aux usagers d'accéder à des connexions stables et de bénéficier d'un accompagnement de proximité.
- **Encourager l'utilisation des équipements dans les espaces de médiation numérique** : Mettre à disposition des ordinateurs et autres matériels dans les centres sociaux et les médiathèques, pour favoriser l'apprentissage et la familiarisation des publics. Ces espaces doivent être identifiés comme des lieux de médiation numérique actifs.

Engagement n°3 – Développer une stratégie de communication territorialisée pour capter tous les bénéficiaires

- **Adapter les campagnes nationales aux réalités locales :** Traduire les messages des campagnes nationales en fonction des spécificités locales et les diffuser via des supports variés, tels que les radios locales, les journaux régionaux, et les sites des communes.
- **Élargir la communication autour de la politique France Numérique Ensemble :** Déployer des affichages informatifs dans les bus, les gares, et aux arrêts, pour toucher les usagers en milieu urbain et périurbain.
- **Augmenter la présence des partenaires sur les lieux de vie :** Mettre en place des stands et des permanences dans les lieux publics fréquentés (marchés, espaces communs) pour offrir des informations et des conseils de manière proactive. Ces rencontres régulières renforcent la visibilité des dispositifs d'accompagnement.

CONCLUSION ET REMERCIEMENTS

Conclusion

Cette feuille de route France Numérique Ensemble pour le département de l'Oise reflète une ambition commune : celle de garantir à chaque citoyen un accès équitable aux outils et services numériques, et de renforcer leur autonomie dans un monde de plus en plus connecté. En répondant aux enjeux spécifiques de notre territoire et en fédérant tous les acteurs de l'inclusion numérique, nous construisons une dynamique collaborative qui vise à réduire la fracture numérique, à promouvoir l'apprentissage des compétences de base et à renforcer les liens sociaux et économiques.
Les engagements et les axes définis jusqu'en 2027 constituent les fondations d'un projet collectif ambitieux. Ensemble, nous devons créer les conditions favorables à un numérique inclusif et à une société plus juste, où chacun, quel que soit son âge, son statut ou son lieu de résidence, trouve sa place dans l'univers digital.

Remerciements

Nous tenons à remercier chaleureusement tous les acteurs de l'inclusion numérique de l'Oise pour leur participation active et leur engagement tout au long de ce processus de co-construction. Les usagers, les élus, les agents de collectivités, les représentants associatifs et membres des centres sociaux, les médiateurs et conseillers numériques, et les partenaires privés ont joué un rôle essentiel dans l'élaboration de cette feuille de route. Leur expertise, leurs échanges constructifs et leur dévouement au service des bénéficiaires ont permis de bâtir un cadre stratégique concret et ambitieux pour les années à venir.
Nous adressons également nos remerciements aux citoyens de l'Oise qui ont partagé leurs retours et contribué à enrichir notre réflexion. Grâce à leur participation, nous espérons construire un territoire plus inclusif, connecté et solidaire. Ensemble, poursuivons nos efforts pour un numérique accessible à tous.

FRANCE NUMÉRIQUE ENSEMBLE

FEUILLE DE ROUTE

Département de l'Oise