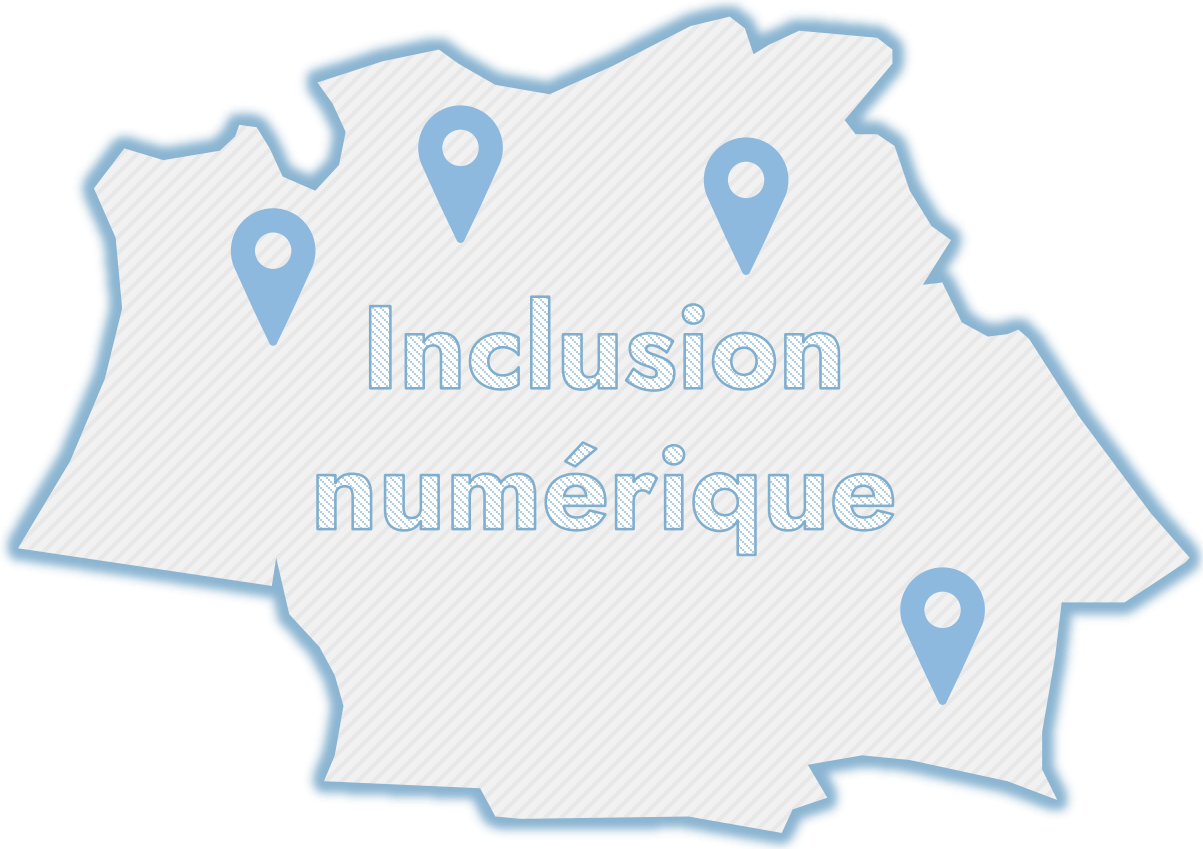
PRÉFET
DU GERS
Liberté
Égalité
Fraternité

FEUILLE DE ROUTE DÉPARTEMENTALE D'INCLUSION NUMÉRIQUE

Octobre 2024



SOMMAIRE

INTRODUCTION

DIAGNOSTIC DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

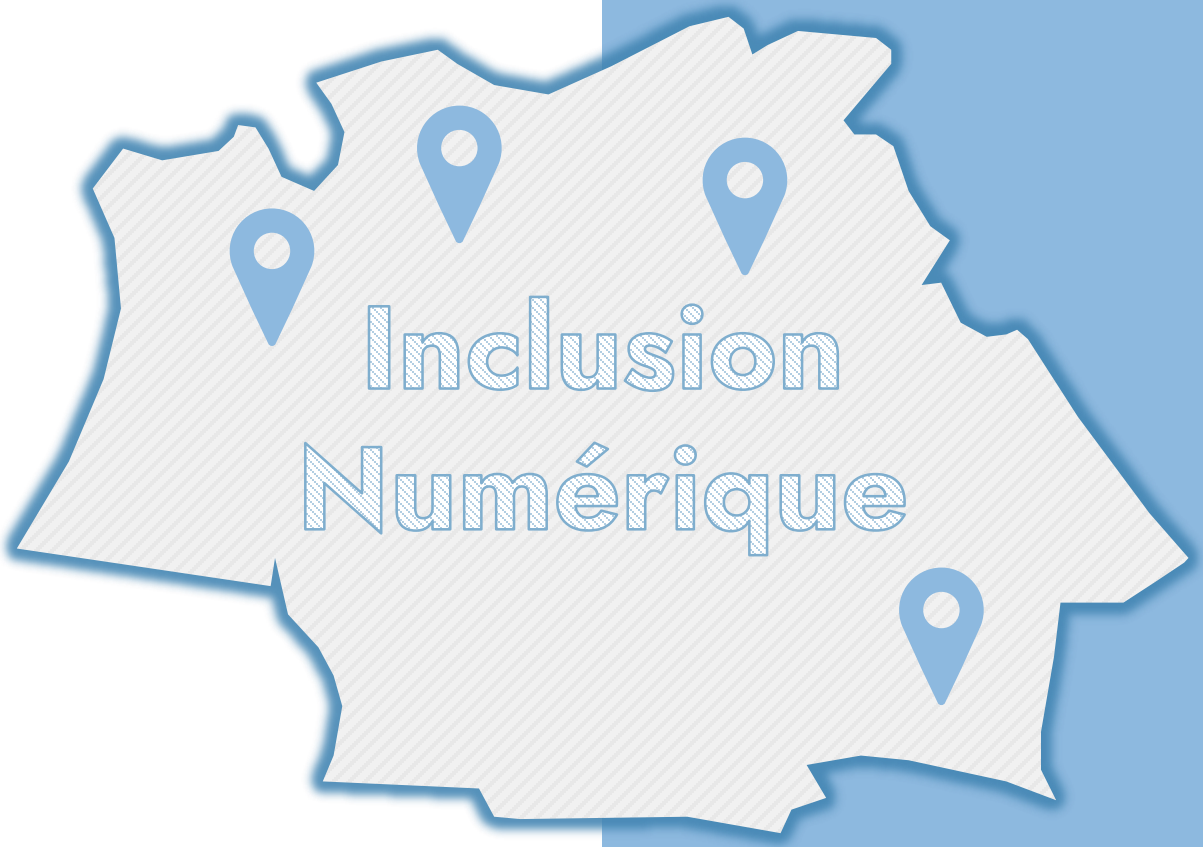
SYNTHÈSE DES ENJEUX GERSOIS

FEUILLE DE ROUTE

INTRODUCTION

Eclairage sur la notion d'inclusion numérique

Contexte et enjeux de la démarche



INTRODUCTION

Eclairage sur la notion d'inclusion numérique

Nos manières d'échanger, d'apprendre, d'accéder à la culture et au divertissement, la recherche d'emploi tout comme nos activités professionnelles, nos déplacements, notre lien avec les services publics, **changent à mesure des progrès technologiques et numériques**. Ainsi, le numérique est devenu un vecteur incontournable d'intégration dans notre société, tant sur le plan personnel que professionnel et conditionne bien souvent l'accès aux droits.

Or, l'accès comme la maîtrise des outils et des usages numériques par les citoyens est très inégale entre les territoires, les générations et les types de publics et amène à des situations de fracture numérique. **La notion d'inclusion numérique regroupe donc toutes les actions réalisées en faveur de l'autonomie numérique des citoyens**, qu'elles soient d'ordre matériel (infrastructures réseaux pour lutter contre les zones blanches, dotation pour équiper les ménages ou lieux de médiation), humaines (accompagnement à la prise en main, sensibilisation et formation des publics) ou immatériels (gestion des données ...).

En ce sens, la lutte contre l'illectronisme devient un enjeu de politique publique comparable à la lutte contre l'illettrisme. Depuis le début des années 2000, plusieurs politiques publiques ont été mises en place à l'échelle nationale pour accroître la maîtrise du numérique des usagers mais c'est surtout avec la dématérialisation progressive des démarches administratives que la fracture numérique s'est creusée, tout d'abord entre les usagers et les administrations, puis finalement entre les usagers et l'emploi, la culture, l'information, la mobilité, etc ; au fur et à mesure de la prégnance du numérique dans notre société et la vie quotidienne. Ces dernières années, on peut notamment citer le Rapport Numérique inclusif (mission numérique 2018), qui a permis d'établir un diagnostic précis des usages du numérique des Français et de pousser les collectivités locales à s'outiller pour répondre aux besoins de leurs administrés.

En 2020, dans le cadre du Plan France Relance, l'Etat a provisionné 250 millions d'euros en faveur de l'inclusion numérique. La période COVID a, en ce sens, été un accélérateur de prise de conscience de la nécessité de l'action publique en matière de lutte contre la fracture numérique. Une première stratégie nationale pour un numérique inclusif a été mise en place sur la période 2018-2022.

Plus récemment, le programme Société Numérique de l'ANCT a porté le dispositif « France Numérique Ensemble », une feuille de route stratégique nationale pour l'inclusion numérique sur la période 2023-2027. C'est dans ce cadre que s'inscrit le projet d'élaboration de la feuille de route départementale sur l'inclusion numérique du Gers.

31,5% des 18 ans et plus résidant en France métropolitaine sont plus ou moins éloignés du numérique*

Un individu est autonome lorsqu'il réunit trois facteurs :

- Il dispose d'un équipement (smartphone, tablette ou ordinateur)
- Il a accès à une connexion internet stable
- Il maîtrise l'usage du/des équipement(s).

Près des deux tiers des Français considèrent que le numérique facilite leur vie quotidienne. **30% des 18-24 ans** estiment que le numérique complique leur vie de tous les jours ****

La région Occitanie est très investie dans le **développement d'une filière numérique**. Des actions sont ainsi mises en place en faveur du numérique responsable, de la formation aux métiers du numérique des demandeurs d'emploi et l'accompagnement des salariés dans la transition numérique de leur entreprise.**

22,9 % des internautes ne se sentent pas compétents dans l'utilisation d'internet en 2022 (soit **11,5 millions de personnes**)***

** ANCT, CREDOC, Université Rennes 2 CREAD-M@rsouin, La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique, 2023.*

*** Contrat de Filière Numérique 2023-2027 pour l'Occitanie*

**** Baromètre du numérique 2022*

***** Baromètre du numérique 2024*

INTRODUCTION

Contexte et enjeux de la démarche

Mobiliser, concerter, co-construire

Objectifs de la démarche

Décliner, à l'échelle du Gers, la feuille de route nationale pour l'inclusion numérique du plan **France Numérique Ensemble**.

Impliquer les **acteurs de la médiation numérique dans la co-construction** de la feuille de route dont Gers Numérique est le chef de file

Aboutir la feuille de route **en octobre 2024**.

Enjeux



Réussir à **mobiliser largement l'ensemble des parties prenantes départementales** pour définir une ambition collective mais surtout pour **travailler à la mutualisation des forces et des moyens et la recherche de synergies dans un contexte financier de plus en plus contraint.**



Aboutir une feuille de route très opérationnelle et crédible par rapport aux efforts à fournir et aux ressources disponibles pour la mettre en œuvre.



Clarifier la gouvernance départementale de l'inclusion numérique par une répartition claire des rôles entre parties prenantes qui pourra se matérialiser par la signature d'une convention de gouvernance départementale.

Contexte et enjeux de la démarche

Une co-construction en quatre phases

PHASE 0

Formation du groupe projet, identification des personnes ressources et information aux parties prenantes



- **Constitution du « noyau dur »**
- **Communication** aux acteurs de l'écosystème départemental

PHASE 1

Analyse des dynamiques territoriales en matière d'inclusion numérique et identification des enjeux prioritaires



- Identifier **les enjeux départementaux Interroger la capacité d'agir des acteurs** du territoire sur des réalités objectivées
- **Définir une ambition partagée**

Entretiens, atelier de co-construction

PHASE 2

Co-construction des axes stratégiques de la feuille de route du réseau départemental



- **Identifier les axes de travail prioritaires**
- **Identifier les solutions qui peuvent être mises en commun** et travailler sur de **nouvelles solutions collectives**
- Identifier les bonnes pratiques et écueils à éviter

Atelier de co-construction

PHASE 3

Rédaction du plan d'actions départemental



- **Valider les principes d'actions** sur lesquels chaque membre du réseau départemental se positionnera
- **Définir la gouvernance départementale** de l'inclusion
- Formaliser la feuille de route

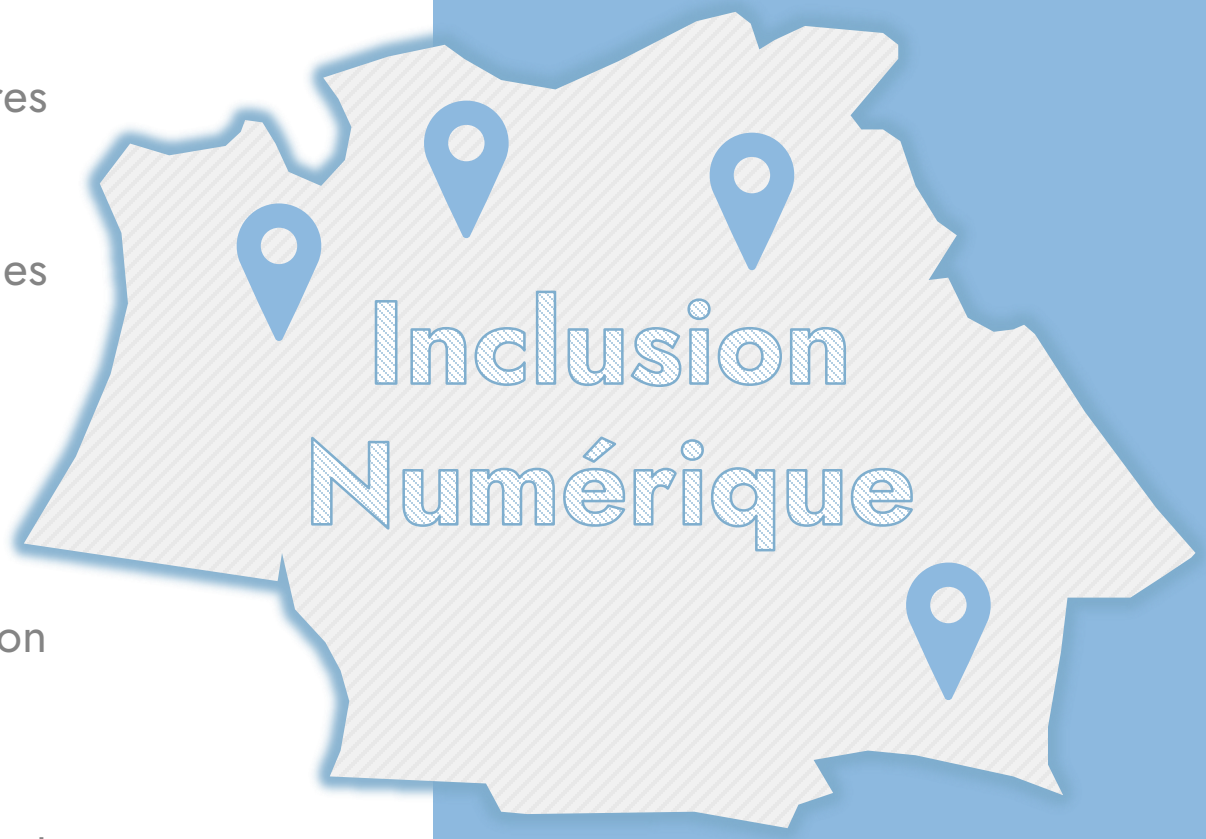
DIAGNOSTIC DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

1. Analyse de l'indice de fragilité numérique des territoires gersois

2. Typologie de publics de la médiation numérique et des dispositifs d'accompagnements existants

3. Les acteurs et lieux de la médiation numérique

4. L'expression des attentes des acteurs gersois
   - Une coordination entre les acteurs de la médiation numérique accrue
   - Une couverture des besoins des Gersois renforcée
   - Une liaison efficace entre acteurs de la médiation et structures gersoises



1/ Analyse de l'indice de fragilité numérique des territoires gersois

Une économie marquée par le secteur agricole avec une part de l'emploi non salarié relativement importante et de nombreuses structures de petites tailles*.
Le Gers est le deuxième département français le plus agricole derrière le Cantal. La production est diversifiée : culture céréalière, l'élevage bovins et la viticulture. Le secteur agricole représente 11,5 % des emplois en 2019, l'industrie représente elle 11% des emplois, principalement dans l'industrie agroalimentaire et la métallurgie. Le tertiaire (71% des emplois en 2019), s'est fortement développé, en particulier dans l'est du territoire où l'activité est tournée vers le service aux entreprises. Le Gers est le second département avec le taux d'emplois non salarié le plus élevé (22%); et également le département avec le plus de petits établissements (de 1 à 9 salariés) en France. Le taux de chômage est relativement bas dans le Gers : 10,3% contre 13,9% en Occitanie et 12,7% pour la moyenne nationale.
Le Gers dispose également d'un fort potentiel touristique (monuments inscrits au patrimoine mondial de l'UNESCO, référencement aux grands sites d'Occitanie, festival de jazz) mais pâtit d'une offre de logements touristiques faible.

Une population vieillissante avec un fort enjeu de renouvellement de la main d'œuvre*
Les enjeux des années à venir sont le renouvellement de la main d'œuvre dans un département où la population est âgée (les 55-65 ans représentent 15 % des Gersois contre 12,5 % au niveau national, là où la part des 18-45 ans est beaucoup plus faible qu'en France métropolitaine) et où les jeunes quittent souvent définitivement le département au moment des études. Cette dynamique limite l'entraide intergénérationnelle en matière de numérique.

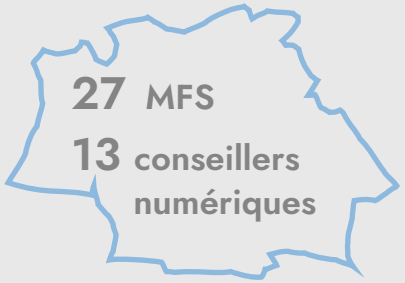
Un habitat marqué par la ruralité avec un fort enjeu de mobilité :
84% des Gersois vivent dans une commune rurale* et on compte près de 95 communes gersoises de moins de 100 habitants en 2021**, faisant du Gers un territoire très peu dense*** où la mobilité constitue un frein à l'inclusion numérique de certains publics très éloignés du numérique et par conséquent, difficiles à intégrer aux dispositifs de médiation classiques.

Une ambition forte et partagée en faveur de l'inclusion numérique :
Au-delà de l'ambition portée sur le territoire par la Région dans sa stratégie « Occitanie numérique » en 2019, l'ensemble des acteurs de l'écosystème gersois sont favorables au développement d'actions en faveur de la médiation numérique et à l'approfondissement de la coordination à l'échelle du département.



- 15 EPCI
- 461 communes

Le territoire porte des attentes fortes vis-à-vis de sa couverture réseau, planifiée dans le SDTAN de 2012 et renforcée dans la version actualisée de 2018. L'ambition est aujourd'hui la couverture **100% fibre** du département d'ici 2025.



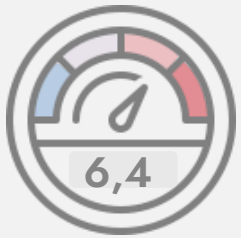
Sentiment partagé par plusieurs acteurs de la médiation numérique **d'un retard gersois en termes d'inclusion numérique** par rapport à d'autres territoires de la région, en particulier mis en exergue lors du NEC Toulouse.

En 2023, **122 lieux d'inclusion numérique** (aidants connect, conseillers numériques, maisons France services) étaient référencés dans le Gers sur les **2167** que compte l'Occitanie****

**Insee « Le Gers, un département rural sous forte influence toulousaine à l'est », 2023*
*** Insee, recensement 2021 « Population légales en vigueur à compter du 1er janvier 2024 »*
****30,7 habitants au m² en 2020; Insee RP2014 et RP2020 exploitations principales*
***** Gers - Liste des lieux - Cartographie Nationale des lieux d'inclusion numérique (societenumerique.gouv.fr)*

Les acteurs rencontrés ont néanmoins émis des réserves quant à l'actualisation de la cartographie.

1/ Analyse de l'indice de fragilité numérique des territoires gersois



Indice de fragilité numérique en tenant compte du contexte du territoire gersois.

L'indice de fragilité numérique est un outil permettant de **géolocaliser les zones d'exclusion numérique** en France métropolitaine et ultramarine. Cet outil de détection a été développé par la **MedNum** (Société coopérative d'Intérêt Collectif) dans le cadre d'un projet en région Occitanie en 2019. Il repose sur de nombreuses études quantitatives et qualitatives de l'ANSA (Agence Nouvelle des Solidarités Actives) étudiant les causes de l'exclusion numérique. Les **14 indicateurs statistiques** qui le constituent sont regroupés en **quatre axes** qui résument les conditions nécessaires pour qu'un individu soit autonome. *Par exemple, un individu au chômage, peu diplômé, vivant seul, et éloigné des services publics (d'une Maison France Services par exemple) est susceptible d'être en situation de fragilité numérique.*

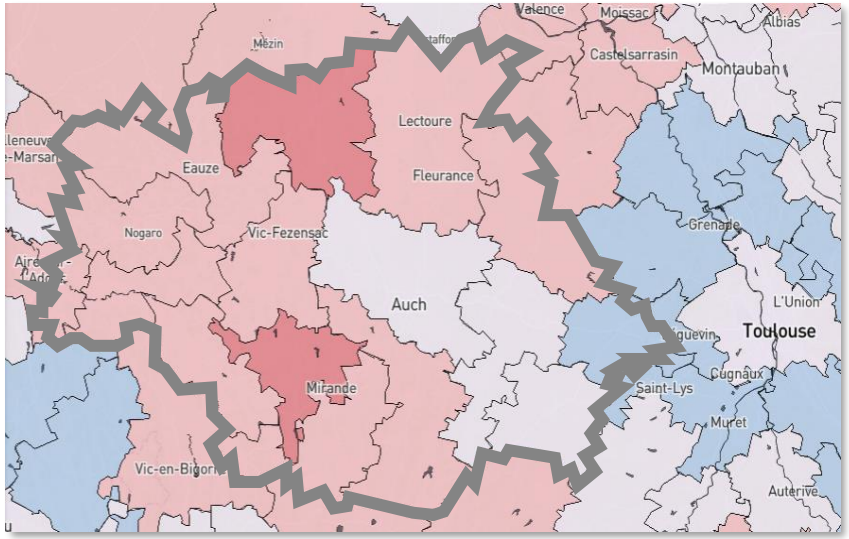
Un « ***score de fragilité*** » est calculé pour chaque commune, ce qui permet de **visualiser rapidement les zones de risques afin que les acteurs engagés puissent prioriser le déploiement des actions en matière de médiation numérique.** Attention toutefois, l'outil indique une probabilité d'exclusion numérique pour une population donnée et non une situation d'exclusion certaine.

Accès au numérique :
Un équipement (dont le coût peut être élevé) et un accès à un réseau stable (couverture en très haut débit) sont nécessaires pour utiliser le numérique.

Compétence numérique :
La capacité à utiliser le numérique est fortement liée avec l'âge et le niveau de diplôme.

Compétence administrative :
Elle est essentielle dans l'accès au droit. Or, les plus précaires et les plus jeunes, les personnes allophones éprouvent souvent des difficultés dans l'accomplissement des démarches administratives.

Accès à l'information :
Les personnes vivant seules bénéficient moins de l'assistance d'un proche et peuvent éprouver plus de difficultés à accéder à l'information, la culture, au divertissement, etc.



L'indice de fragilité numérique du Gers est moyen : 6,4 mais de fortes disparités entre les territoires sont visibles, avec un indice de fragilité oscillant entre 4,2 (CC de la Gascogne Toulousaine) et 7,6 (CC de la Ténarèze et CC Cœur d'Astarac en Gascogne).

- **Les territoires de l'est, proches de Toulouse, ont un indice de fragilité numérique plus faible**, la population y est plus jeune, diplômée et la mobilité semble moins constituer un frein au numérique.
- **Deux CC apparaissent avec un risque fort de fracture numérique** : la CC de la Ténarèze et Cœur d'Astarac en Gascogne. Un renforcement des actions est à envisager en priorité sur ces territoires.
- **Les autres CC sont identifiées avec un risque moyen** : elles pâtissent surtout d'une population vieillissante, peu dense, souvent précaire ou peu diplômée, où l'éloignement vis-à-vis des services publics constitue un frein à l'inclusion numérique.

Répartition des indicateurs pris en compte pour les différents axes d'analyse :

Accès au numérique :
- Taux de non-couverture THD
- Taux de non-couverture 4G
- Taux de pauvreté
- Distance aux bibliothèques
- Freins à la mobilité

Compétence numérique :
- Part des 65 ans et plus
- Part des pas ou peu diplômés
- Part des Allocataires Adultes handicapés (AAH)

Compétence administrative :
- Taux de chômage
- Recours aux prestations sociales
- Part des étrangers

Accès à l'information :
- Distance aux services publics
- Part des ménages d'une personne
- Part des ménages monoparentaux

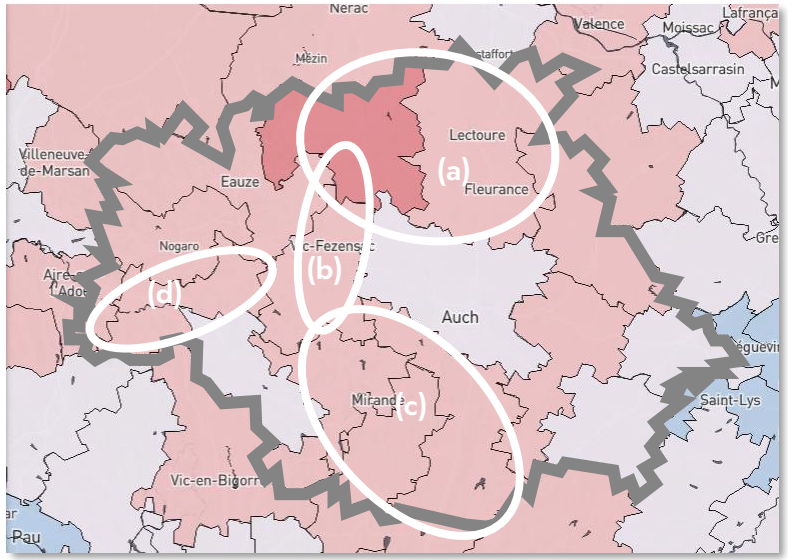
1/ Analyse de l'indice de fragilité numérique des territoires gersois

Accès au numérique

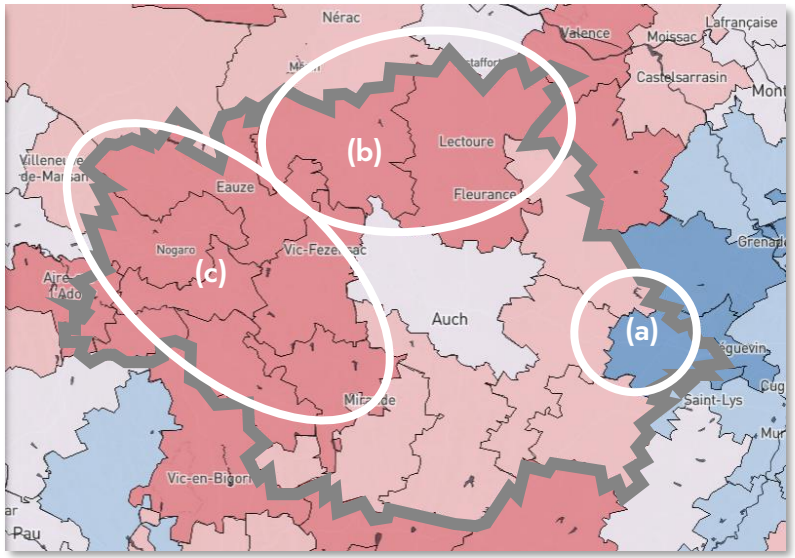
Le Nord du département (a) et (b) *(ci-contre)* présente un taux de pauvreté élevé, ce qui pèse sur la capacité des Gersois à s'équiper et est à mettre en relation avec le renforcement de la filière du reconditionné dans le Gers.
Le Gers étant un département rural avec un habitat peu dense, la mobilité et l'accès aux bibliothèques pèsent fortement sur l'accès au numérique dans département, en particulier pour les zones (a), (c), (d).
L'est du département, ainsi que l'agglomération de Auch et la CC Bastides et Vallons du Gers ont moins de difficultés liées à l'accès au numérique (taux de pauvreté plus bas, moins de freins à la mobilité).

La CC de la Ténarèze cumule des freins au numérique liés à la mobilité, à un taux de pauvreté moyen et une couverture très haut débit encore incomplète, ce qui pèse sur l'accès au numérique des habitants.

Plus généralement à l'échelle du département, le taux de couverture THD accentue la fragilité numérique des zones rurales. L'objectif de couverture fibre de 100% du département d'ici 2025 permet d'envisager une diminution de la fragilité numérique à court terme. Actuellement, certaines zones apparaissent encore avec une couverture faible (zones vertes et roses) ou inexistante (zones blanches) selon les données 2024 de l'ARCEP.



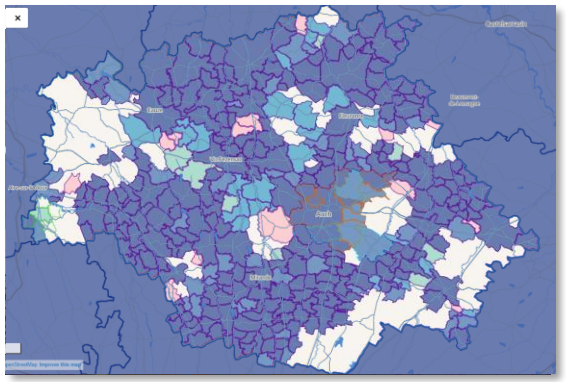
Couverture réseau, données 2024 de l'ARCEP



Compétence numérique

Les territoires gersois se caractérisent par une population peu dense, rurale et vieillissante mais présentent de fortes disparités à l'échelle du département :

- La CC de la Gascogne Toulousaine (a) profite comme les territoires voisins de l'attractivité toulousaine et accueille une population relativement jeune et diplômée. Les besoins en accompagnement peuvent donc se concentrer sur l'accompagnement des publics jeunes (sensibilisation sécurité, accompagnement aux démarches administratives).
- La part des personnes âgées dans la CA Grand Auch Cœur de Gascogne est élevée mais le part de la population peu ou pas diplômée n'est pas très élevée, les populations âgées sont actuellement intégrées dans les dispositifs existants en centre-ville.
- Le nord et l'ouest du département (b) et (c) sont une zone rurale avec une population vieillissante et peu diplômée. Ces territoires nécessitent un fort besoin d'accompagnement numérique.



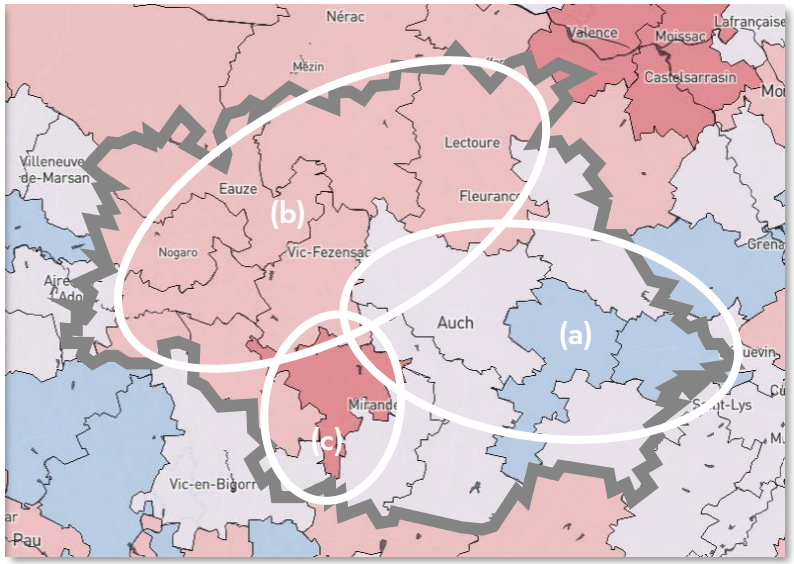
1/ Analyse de l'indice de fragilité numérique des territoires gersois

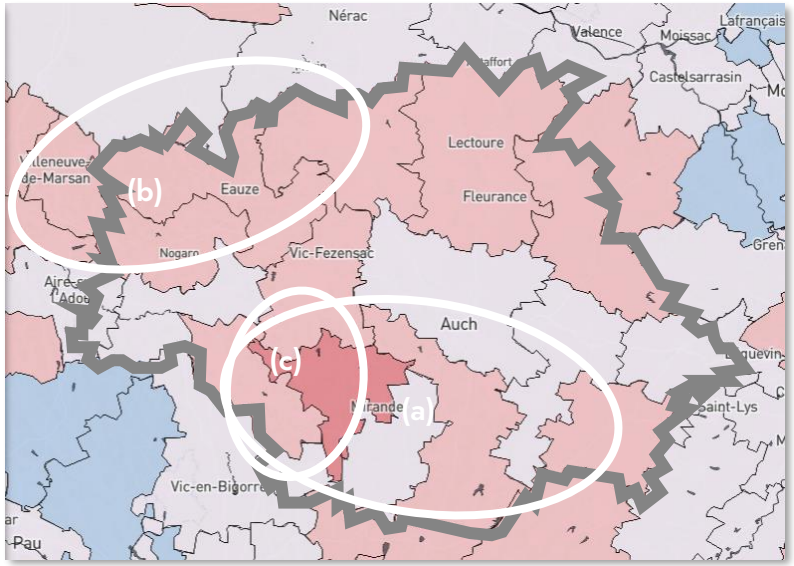
Compétence administrative

La partie est du territoire, dynamisée par la proximité avec Toulouse dispose en général d'un taux de chômage et de recours aux prestations sociales moyen voire faible. L'accroissement des dispositifs en faveur de la formation aux démarches administratives à l'aide du numérique n'est pas à prioriser sur ces territoires.

Le nord et l'ouest du territoire (b) sont caractérisés par un taux de chômage moyen mais un recours aux prestations sociales d'une part importante de la population. Cela implique des populations en demande de certaines démarches administratives et nécessite donc un maillage de proximité important.

Si plusieurs CC accueillent une part importante d'étrangers (CC du Grand Armagnac, CC de la Ténarèze et CC Cœur d'Astarac en Gascogne), la CC de Cœur d'Astarac en Gascogne (c) a la particularité d'également composer avec un taux de chômage élevé, et une population précaire ayant recours aux dispositifs sociaux. Cela nécessite d'adapter les dispositifs d'accompagnement qui tiennent un rôle social et d'insertion / réinsertion (« faire pour » plus que de « faire avec ») ainsi que de tenir compte des populations allophones.





Accès à l'information

En matière d'éloignement aux services publics, le sud (a) du département est particulièrement touché. Cela signifie que les accompagnements sont à envisager sur un mode « aller vers » plus que « faire venir à ».

Une part importante des ménages gersois du nord-ouest (b) du département sont composés d'une personne (voire monoparentaux). Or, si une personne seule ne signifie pas forcément une fragilité numérique, elle est plus susceptible de ne pas être aidée et accompagnée dans ses démarches (en premier lieu par la famille, en second lieu par les dispositifs de médiation existants). Cela peut induire une réflexion sur la flexibilité des horaires d'accompagnements à proposer.

La CC Cœur d'Astarac en Gascogne (c) cumule plusieurs indicateurs pesant négativement sur l'accès à l'information : distance aux services publics très élevée et la part des ménages d'une personne ou monoparentaux relativement haute.

LE DIAGNOSTIC DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

2/ Typologie de publics de la médiation numérique et des dispositifs d'accompagnements existants





Dans le Gers, plusieurs profils de publics à accompagner ont été identifiés :

- Les personnes âgées
- Les publics précaires
- Les jeunes
- Les personnes en activité
- Secrétaires de mairie / animateurs EHPAD
- Les parents d'élèves
- Les personnes en situation de handicap
- Les publics étrangers
- Les chefs d'exploitation agricole







2/ Typologie de publics de la médiation numérique et des dispositifs d'accompagnements existants

Les personnes âgées

- Prise en main des smartphones, ordinateurs et tablettes :
  - Navigation internet
  - Communication (WhatsApp, mail)
  - Sauvegarde de données
  - Démarches administratives
  - Santé

Public bien intégré aux dispositifs de médiation numérique

Les publics précaires

- Prise en main des ordinateurs :
  - Navigation internet
  - Démarches administratives (aides sociales)
  - CV
- Lien social

Disposent parfois de connaissances générales mais manque d'équipement sur le lieu de vie

Les jeunes

- Prise en main des ordinateurs :
  - sécurité
  - CV, recherche d'emploi
  - Démarches administratives

Maîtrise en général le smartphone. Public difficile à toucher avec les dispositifs actuels.

2/ Typologie de publics de la médiation numérique et des dispositifs d'accompagnements existants

Les personnes en activité

- Prise en main des ordinateurs :
  - Navigation internet
  - Communication (WhatsApp, e-mail)
  - Sauvegarde de données
  - Démarches administratives

Public en demande, difficile à intégrer aux dispositifs existants de médiation (horaires)

Secrétaire de mairie / animateurs EHPAD

- Prise en main des ordinateurs :
  - Outils de bureautique
  - Logiciels
  - Sécurité

Public en demande, se joint parfois aux actions de médiation qui ont lieux dans leurs locaux

Les parents d'élèves

- Usages numériques :
  - Connexion à l'ENT
  - Réseaux sociaux
  - Cyberharcèlement

Public en demande, difficile à intégrer aux dispositifs existants de médiation (horaires)

2/ Typologie de publics de la médiation numérique et des dispositifs d'accompagnements existants

Les personnes en situation de handicap

- Prise en main des smartphones et ordinateurs :
  - Démarches administratives (demandes MDPH)
  - Navigation internet
  - Sécurité

Public accédant principalement aux dispositifs de médiation numérique via la MDPH

Les publics étrangers

- Prise en main des smartphones et ordinateurs :
  - Navigation internet
  - Démarches administratives (titres de séjour)

Accompagnés principalement par Garros Services

Ne disposent souvent ni de l'équipement, ni des connaissances nécessaires aux démarches

Les chefs d'exploitation agricole

- Prise en main des ordinateurs et tablettes :
  - Démarches administratives (demande subvention)

Public principalement réuni par la MSA, en collaboration avec les MFS et les conseillers numériques

3/ Les acteurs et lieux de la médiation numérique

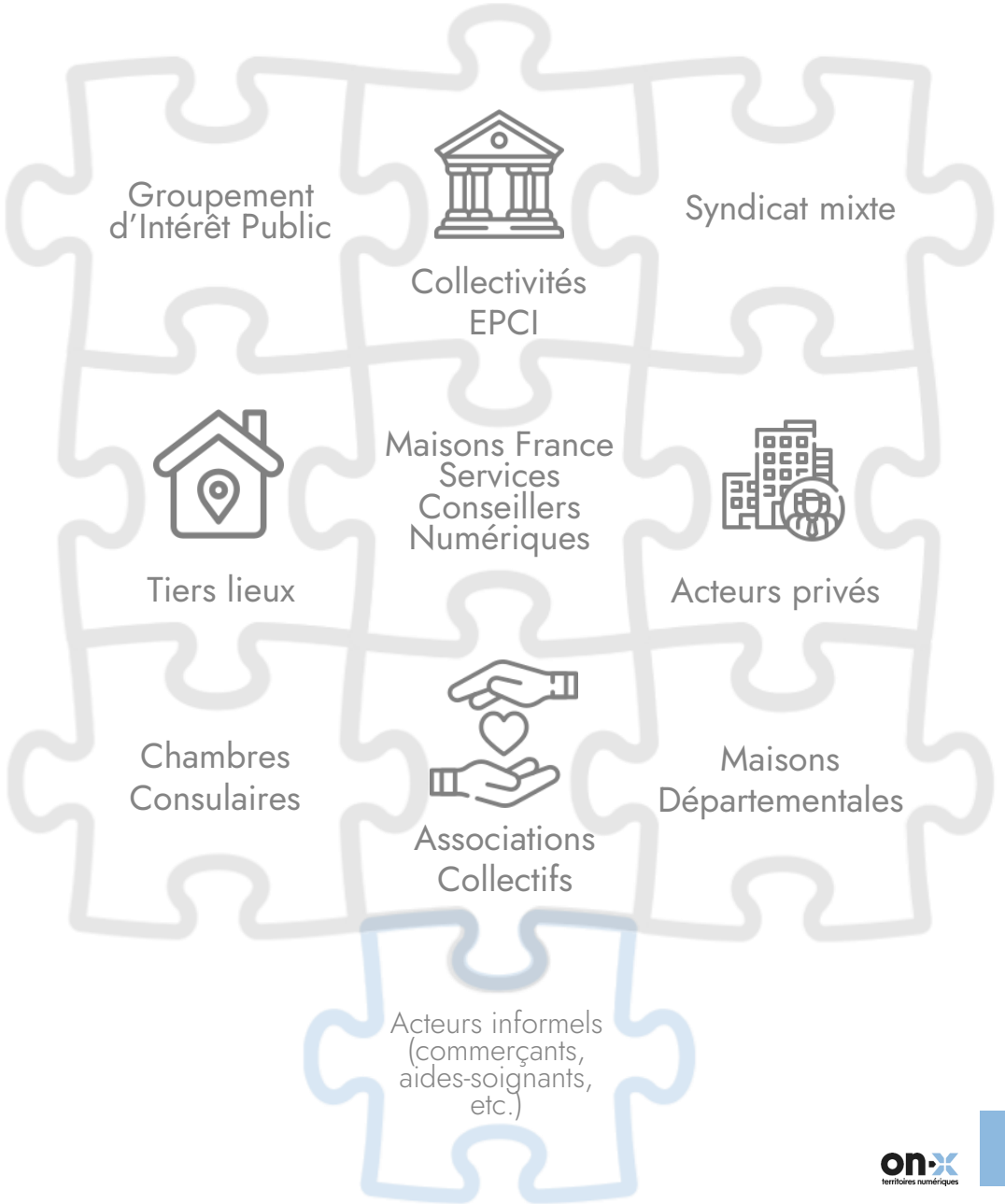
L'écosystème gersois de l'inclusion numérique est riche d'une **variété d'acteurs institutionnels, associatifs, privés ...** (*cf. ci-contre et page suivante*); **déjà investis dans la médiation numérique** mais également d'acteurs demandeurs d'actions concertées et de pouvoir s'insérer davantage à la fois dans les dispositifs actuels, et aussi dans ceux qui se dessinent (Coll.in).

Au-delà des acteurs « classiques » de la médiation numérique (conseillers numériques, animateurs de Maisons France Services, etc.) et des lieux déjà identifiés par la population comme des lieux privilégiés d'accompagnement numérique – à savoir les mairies ou les médiathèques (citées respectivement par 33% et 32% des répondants à l'enquête CREDOC, Baromètre du numérique 2023) – un questionnement émerge sur **le rôle que jouent les acteurs informels de la médiation numérique**.

Ces **acteurs de « proximité », du « quotidien »** (commerçants, aides-soignants, aides à domicile, association sportives...) servent souvent de premier relai d'informations auprès des publics qui pourraient être concernés par les dispositifs de médiation numérique.

Également, les caractéristiques du territoire gersois (zones très peu denses et habitat diffus, petites structures employeuses, mobilités parfois difficiles...) nécessitent de **mêler des approches « faire venir à »** (surtout présentes dans les cœurs de villes Auch, Fleurance, etc...) **et « aller vers »** via des dispositifs itinérants (camping-car Gers Solidaire, conseillers numériques volants, formation MSA ...).

Enfin, si elles ne dispensent pas d'action de médiation à proprement parlé, certaines structures, par leur **rôle ancré dans le soutien et le conseil à un public particulier** (chambres consulaires, MSA, etc.) sont des **acteurs relais d'informations** auprès de leurs bénéficiaires et les orientent vers les acteurs de la médiation.



3/ Les acteurs et lieux de la médiation numérique

Puisque les freins à l'inclusion numérique sont nombreux, **les actions de médiation numérique y répondent par des formes tout aussi variées :**

- Sur le **volet « montée en compétences »**, il peut s'agir d'actions de sensibilisation, formation de premier niveau ou de montée en compétences sur un sujet spécifique (utilisation d'un logiciel de CV).
- Sur le **volet matériel**, il peut s'agir de mettre à disposition des équipements en libre-service, de prêter des appareils, de mettre en place des ateliers de réparation d'appareil, de faciliter l'acquisition de matériel reconditionné, de création de forfaits solidaires …
- Sur le **volet infrastructure**, il peut s'agir de s'assurer d'une couverture complète du territoire sans zones blanches.
- Sur le **volet accueil**, il peut s'agit de point d'accueil fixe ou de dispositifs itinérants.
- Sur le **volet des pratiques de médiation**, il peut s'agir de dispenser des accompagnements via des outils numériques ou des dispositifs alternatifs au "tout numérique" pour les publics les plus empêchés ou réfractaires.

Au-delà des demandes d'accompagnement « administratif » qui pourraient, si ils n'étaient pas réalisés, peser sur les droits de l'utilisateur voire le pousser à renoncer à ses droits, les acteurs de la médiation accompagnent les bénéficiaires sur une multitude de sujets pour couvrir l'ensemble des besoins exprimés (vie quotidienne, parentalité, vie scolaire, activité professionnelle …) et accompagner la progression de leur niveau de maîtrise. Elles peuvent ainsi porter sur l'usage de logiciels et outils spécifiques (bureautique, ENT, outils de communication, logiciel de modélisation 3D, apprentissage du codage et de la programmation …) ou sur l'accès aux informations, à la culture, aux loisirs, aux usages quotidiens (faire des achats en lignes …).

Cette variété des actions de médiation numérique explique celle des profils d'acteurs de la médiation et des lieux de médiation.

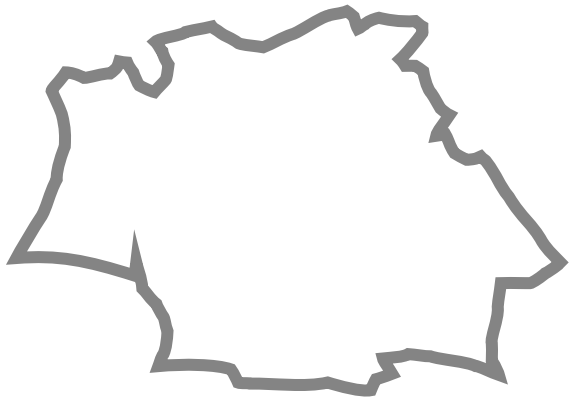
** Les acteurs ci-contre ont été entretenus, à l'exception des chambres consulaires et de la Fondation Orange*

LE DIAGNOSTIC DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

4/ L'expression des attentes des acteurs gersois

Les entretiens réalisés auprès des acteurs gersois de la médiation révèlent **trois attentes principales :**

- Une coordination entre les acteurs de la médiation numérique accrue
- Une couverture des besoins des Gersois renforcée
- Une liaison efficace entre acteurs de la médiation et structures gersoises



4/ L'expression des attentes des acteurs gersois

Une coordination entre les acteurs de la médiation numérique accrue

Qu'en est-il du Gers ?

Les échanges avec les acteurs de la médiation numérique ont permis de mettre en évidence un manque de coordination dans le Gers. Ce qui se traduit par :

- **Des approches très différentes en matière d'action** par les conseillers numériques (présence dans un lieu fixe, organisation de permanences, déplacement sur rendez-vous, déplacement dans des structures du territoire) …
- **…avec parfois peu de visibilité sur la couverture des publics, sur les présences territoriales ou sur la cohérence entre actions** ;
- **Une quasi-absence de communication entre les acteurs** de la médiation numérique (les conseillers numériques ne se connaissent pas pour la plupart) rendant difficile le renvoi vers d'autres interlocuteurs.
- **Des acteurs en demande de coordination et favorables à un accroissement des échanges.**

Impacts

01

Un **manque de visibilité** sur les acteurs, les lieux de médiation et les besoins couverts

02

Certains besoins émergents des Gersois, perçus par les acteurs de la médiation numérique **ne remontent pas, faute d'instance pouvant mettre en place des actions sur le sujet** (ex : problématique des équipements des ménages, du reconditionné)

03

Des acteurs **extérieurs au territoire souhaitent agir dans le Gers mais ne parviennent pas à s'insérer et à dupliquer leurs actions**, du fait d'une gouvernance peu claire (point d'entrée non identifiable) et d'une identification seulement partielle des acteurs et lieux pouvant servir de relais. Le collectif Coll.In s'inscrit par exemple dans ce cadre.

4/ L'expression des attentes des acteurs gersois

Une coordination entre les acteurs de la médiation numérique accrue



Les axes de progression identifiés dans le Gers

- **Clarifier la gouvernance** de l'inclusion numérique avec une **répartition claire des rôles** entre les professionnels
- Assurer **l'identification des acteurs et des initiatives de la médiation numérique** sur le territoire
- Favoriser **le renvoi vers les interlocuteurs appropriés** (experts d'un sujet ou plus proche de l'usager) lorsque cela est nécessaire
- **Accroître la visibilité des acteurs et lieux de médiations** pour les organisations mais aussi auprès des usagers, ce qui peut aboutir à un **accroissement de la fréquentation**
- **Faciliter le relais d'actions** nationale / régionale à l'échelle locale (relais d'associations ou de collectifs, duplication d'actions) *via* la création de partenariats et l'insertion dans des dispositifs existants (Emmaüs Connect, etc)
- **Encourager l'émergence de nouvelles initiatives** sur le territoire
- **Assurer des canaux d'échanges privilégiés entre acteurs** (remontée du terrain, redescente d'informations et échanges de bonnes pratiques entre pairs)

4/ L'expression des attentes des acteurs gersois

Une couverture des besoins des Gersois renforcée

Qu'en est-il du Gers ?

En croisant les données des lieux et types d'intervention des acteurs de la médiation numérique, plusieurs éléments pointent dans la direction d'une couverture incomplète et inégale du Gers en matière de médiation numérique.

- **Une médiation numérique relativement accessible et visible dans les zones urbaines** (via des permanences de conseillers numériques, les maisons France Services et des tiers lieux)…
- **… et plus épisodique dans les zones rurales, où la logique du « aller vers » ne rencontre pas toujours le public attendu (ex : service public itinérant où certaines permanences étaient sans publics).**
- **Des actions de médiation parfois réalisées en marge des dispositifs actuels pour répondre aux besoins des Gersois. (structure hors conventionnement, action hors territoire normalement couvert, etc.)**
- **Un sentiment d'inégalité ou d'impuissance** est ressenti par plusieurs acteurs de la médiation (impossibilité de toucher tous les publics, devoir parfois « se débrouiller » faute d'autres acteurs / structures / moyens pour venir en appui ou prendre le relais)

Impacts

01

Plusieurs zones du territoire ne disposent pas d'actions régulières de médiation en dépit de besoins existants, **ou à un seul niveau :** structures (écoles, EHPAD, etc.) ou lieux ouverts ponctuellement (permanences mairies, tiers lieux, etc.)

02

Certains publics en demande de médiation numérique ne sont pas intégrés aux dispositifs (parents d'élèves, actifs, jeunes adultes …) ou partiellement (secrétaires de mairies, animateurs EHPAD qui rejoignent les ateliers).

03

Une couverture partielle des besoins et du territoire ne permettant pas **d'envisager l'anticipation des besoins à venir et la prise en compte des évolutions des usages du numérique** sur l'ensemble du territoire gersois (initiatives à la marge, par certains acteurs uniquement).

4/ L'expression des attentes des acteurs gersois

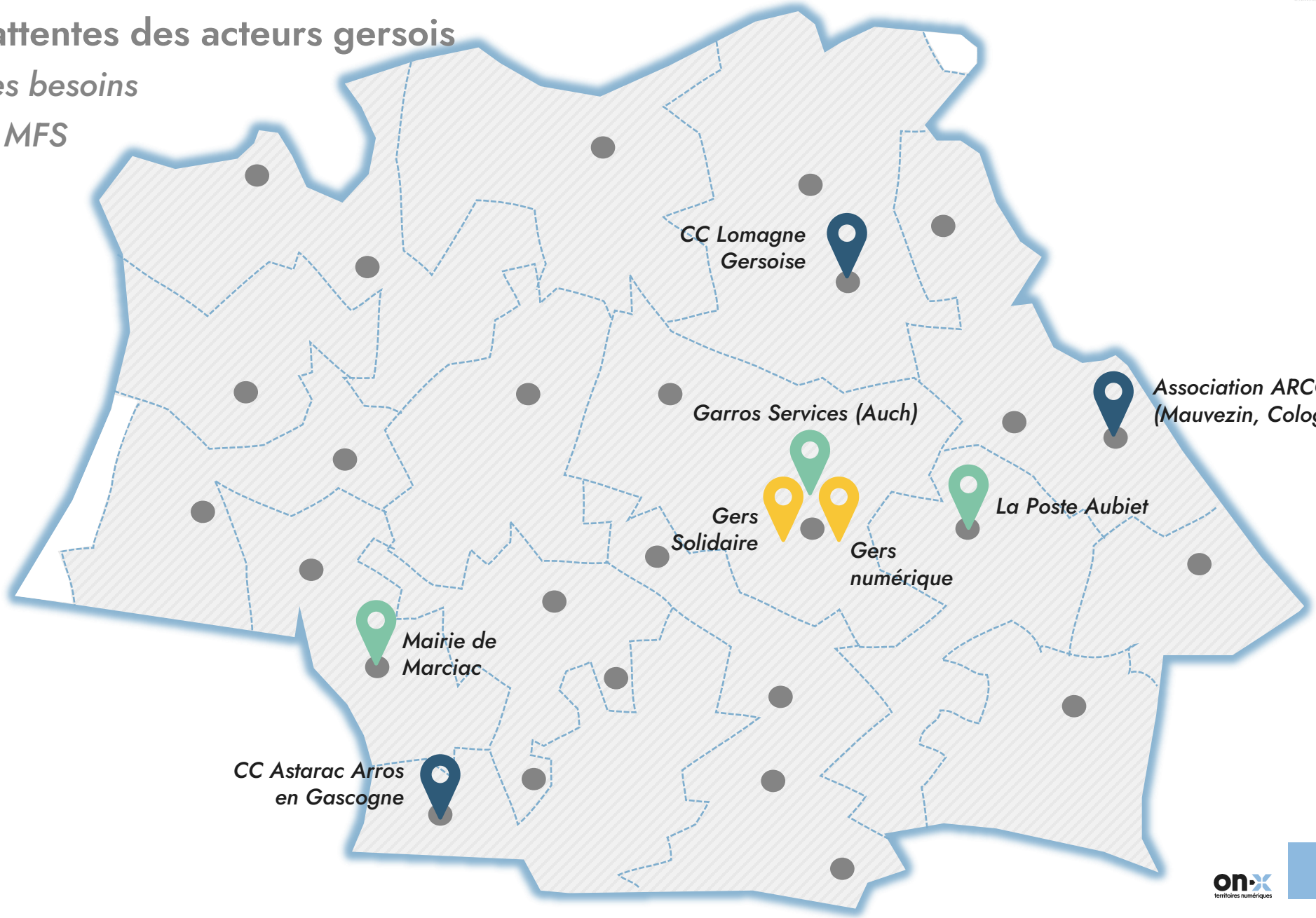
Couverture territoriale des besoins par des dispositifs CN et MFS

CN fixe

CN agissant sur le périmètre de la CC / CA

CN départementaux

Maison France Services



4/ L'expression des attentes des acteurs gersois

Couverture des besoins par répartition spatiale des conseillers numériques

Localisation	Structure employeuse	Nombre	Situation
Auch	Gers Numérique	4	CN départementaux
Auch	Gers Solidaire	2	CN départementaux
CC Lomagne Gersoise	CC Lomagne Gersoise	1	CN territorial
CC Bastide de Lomagne (Mauvezin, Cologne)	Association ARCOLAN	1	CN territorial
CC Astarac Arros en Gascogne	CC Astarac Arros en Gascogne	1	CN territorial
Auch	Régie de quartier Garros Service	2	**CN fixe**
CC Bastides et Vallons (Marciac)	Mairie de Marciac	1	**CN fixe**
CC Côteaux Arrats Gimone (Aubiet)	La Poste	1	**CN fixe**
		13	

4/ L'expression des attentes des acteurs gersois

Couverture des besoins croisant publics et types d'accompagnement

Pas ou peu de couverture :
Couverture moyenne :
Couverture forte :
Absence d'informations consolidées :

Sur la base des entretiens et de l'atelier de co-construction des enjeux.

	Prise en main outils niveau 1 (fonctionnement, navigation, mail)	**Prise en main outils niveau 2** (CV, accès culture, etc.)	**Démarches** « Faire pour »	**Démarches** Montée en compétences	**Sensibilisation « prudence numérique »**	**Accompagne--ment spécifique**
Personnes âgées	●	●	●	●	●	●
Publics précaires	●	●	●	●	●	● Santé, CV
Jeunes	●	●	●	●	●	●
Personnes en activité	●	●	●	●	●	●
Secrétaire de mairie / Animateur EHPAD	●	●	●	●	●	●
Parents d'élèves	●	●	●	●	●	● ENT
Personnes en situation de handicap	●	●	●	●	●	●
Les publics étrangers	●	●	●	●	●	● Titre de séjour
Chef d'exploitation agricole	●	●	●	●	●	● Subvention / démarches agricoles

4/ L'expression des attentes des acteurs gersois

Une couverture des besoins des Gersois renforcée



Les axes de progression identifiés dans le Gers

- **Instaurer des dispositifs adaptés pour toucher les différents types de publics** sur le territoire par des moyens pertinents (« aller vers », « faire venir à »).
- **Permettre des accompagnements ciblés, adaptés aux besoins des publics** (personnes âgées dans les structures types EHPAD, jeunes dans les établissements scolaires, actifs sur des créneaux adaptés, etc.)
- **Appuyer et pérenniser les professionnels de la médiation numérique** qui disposent d'un savoir-faire et d'une connaissance des besoins spécifiques au territoire.
- **Stabiliser dans le temps les lieux de médiation numérique** et permettre au bouche-à-oreille d'accroître la fréquentation.
- Favoriser le passage d'une logique de « réponse aux besoins actuels » à **une logique « d'anticipation des besoins et de prise en compte de l'évolution des besoins** ».
- **Permettre l'émergence de sujets** en lien avec l'inclusion numérique mais partiellement pris en compte par les acteurs de la médiation numérique actuellement (accès à la culture, à l'information, matériel reconditionné…)

4/ L'expression des attentes des acteurs gersois

Une liaison efficace entre acteurs de la médiation et structures gersoises

Qu'en est-il du Gers ?

Les différents acteurs de la médiation numérique font remonter le besoin d'un renforcement des liens avec les différentes structures du territoire, en particulier pour les organismes sociaux.

- **La mise à jour des connaissances** des acteurs de la médiation numérique **sur les démarches administratives** qu'ils sont amenés à réaliser pour le compte des Gersois (Aidant Connect) ou pour accompagner leur montée en compétences **repose principalement sur la veille qu'ils effectuent.**
- Les acteurs de la médiation numérique doivent souvent **effectuer le même parcours usager** que les personnes qu'ils accompagnent, faute d'un contact dans les structures pour débloquer/clarifier certaines situations.
- **Difficulté à réorienter certains usagers** vers les bons contacts au sein des institutions.
- Les acteurs de la médiation numérique sont **unanimement demandeurs d'un renforcement des liens** avec les structures gersoises.

Impacts

01

Du côté des acteurs de la médiation numérique, risque de méconnaissance des modalités des démarches qu'ils effectuent rarement et pour lesquels ils ne réalisent donc pas forcément de veille.

02

Du côté des usagers, risque de renoncement / non-accès aux droits du fait d'accompagnements peu adaptés.

03

Du côté des organismes sociaux, peu de remontées terrain sur la perception des démarches dématérialisées, la clarté des dispositifs et les besoins des usagers.

4/ L'expression des attentes des acteurs gersois

Une liaison efficace entre acteurs de la médiation et structures gersoises



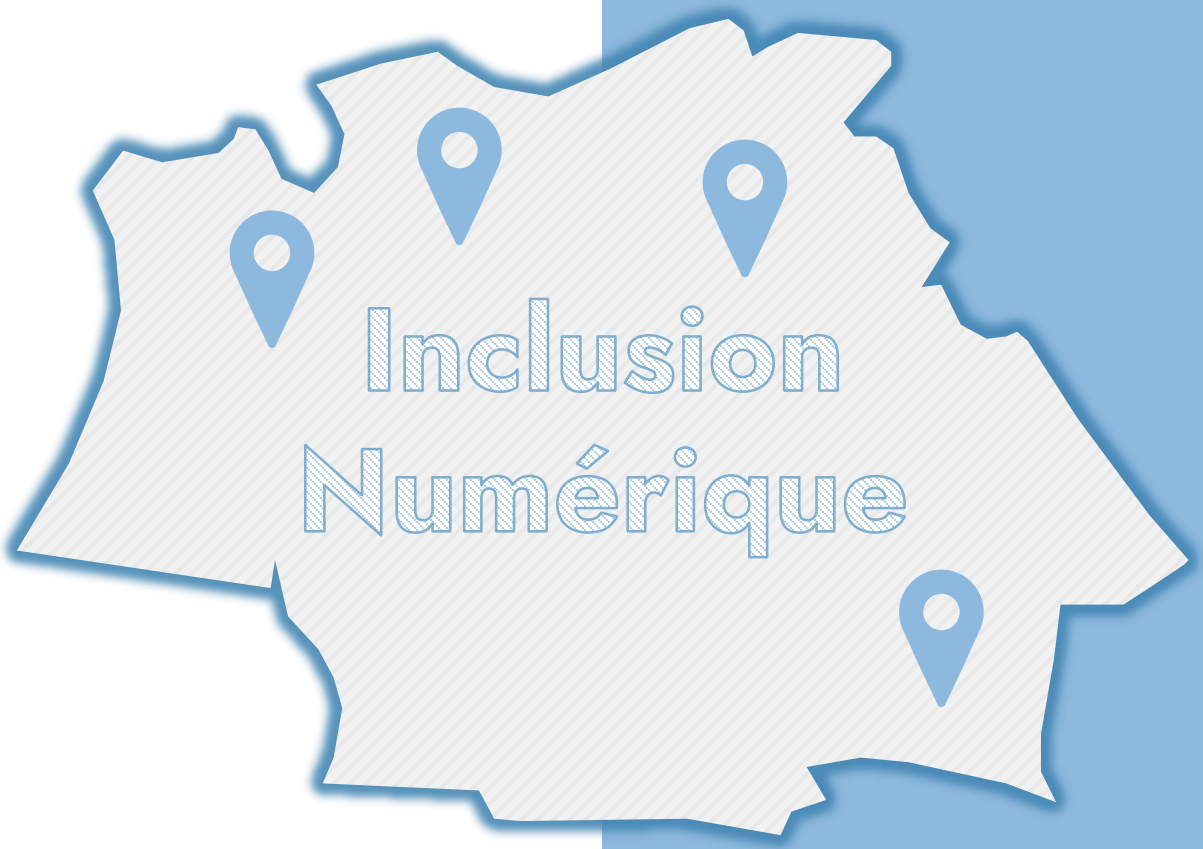
Les axes de progression identifiés dans le Gers

- **Favoriser un parcours usagers sans rupture** lorsque celui-ci est envoyé par une institution vers les conseillers numériques et qu'ils doivent eux-mêmes réorienter l'usager vers une autre structure.
- **Identifier un contact au sein de chaque organisme social permettant la redescente d'informations** (changement de démarches, évolutions des droits, identification des bons services, etc.) **et la remontée d'informations** (questionnements).
- **Créer un canal de communication direct « acteurs de la médiation numérique – organismes sociaux »** différent du parcours usager classique (numéro de téléphone dédié) permettant un gain de temps lors des accompagnements.
- **Encourager la formation / information continue** des acteurs de la médiation numérique.
- Permettre la **réattribution du temps actuellement dédié à la veille**.

SYNTHÈSE DES ENJEUX GERSOIS

La méthodologie d'atelier

Les défis et enjeux pour le Gers en 2030

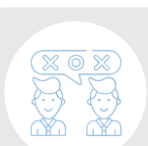


La méthodologie d'atelier



Nourrir le diagnostic territorial et compléter l'état des lieux issu des entretiens, en particulier sur les volets :

- Facteurs de changement sur le territoire (leviers et freins) représentant des enjeux
- Capacité d'action des acteurs du territoire
- Problématiques prioritaires



Faire émerger une vision commune à court et moyen terme, partagée par les acteurs du territoire tout en permettant une approche représentative de l'ensemble du territoire, des publics et de leurs besoins.



Favoriser des échanges entre acteurs gersois de la médiation numérique (identification de contacts, bonnes pratiques, etc.).

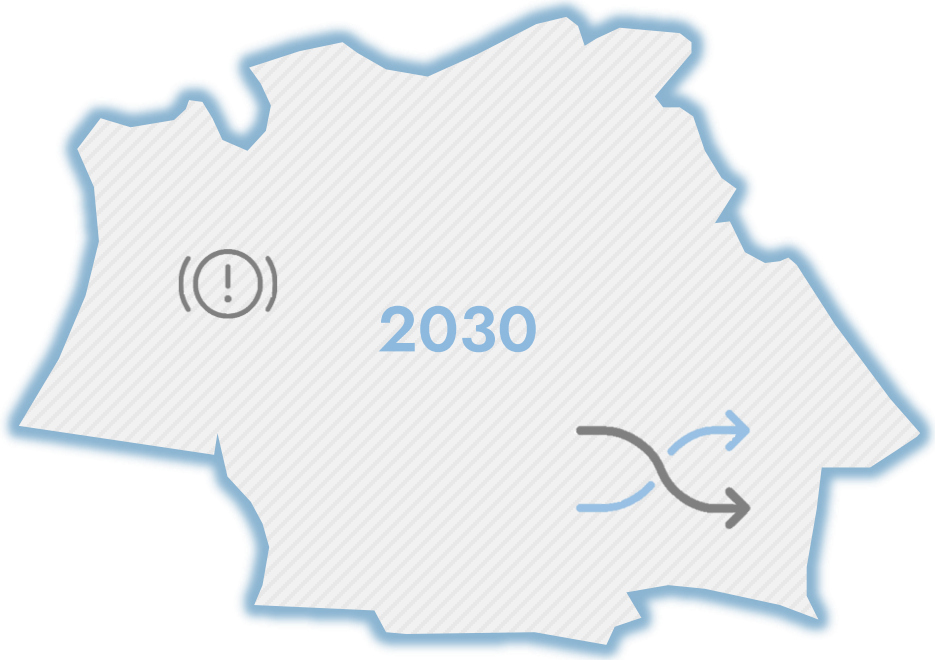


Identifier les leviers actions et synergies possibles entre les acteurs du territoire.

La méthodologie d'atelier

Les participants ont été amenés à **se projeter en 2030** pour :

1. **Imaginer les défis et enjeux** impactant l'inclusion numérique sur le territoire
2. **Classer** ces facteurs de changement ou d'inertie selon leur niveau d'impact sur le territoire.
3. **Qualifier la maîtrise** par le territoire de chacun des freins et leviers.



Faire émerger collectivement les problématiques prioritaires du territoire et identifier les marges de manœuvre et les acteurs du territoire pouvant agir.

Les défis et enjeux pour le Gers en 2030

Quelle ambition pour le Gers en 2030 ?

Bien qu'il y ait actuellement des disparités entre les territoires, en fonction des publics accompagnés et des types d'accompagnement réalisés, l'ensemble des **participants de l'atelier portent une ambition forte : celle d'une meilleure maîtrise de la plupart des enjeux** de la médiation numérique à horizon 2030.

Cette ambition englobe les enjeux d'ordre **matériel** (infrastructure et résorption des zones blanches, accès à l'équipement numérique, développement du reconditionné etc.), **humain** (formation des acteurs de la médiation, développement de l'esprit critique des Gersois, etc.), **immatériel** (gestion des données personnelles, recours aux logiciels libres, etc.) ou s'inscrivant dans **la transition écologique** de la société (numérique sobre, éthique et inclusif).

Les participants redoutent néanmoins une moindre capacité à garantir le maintien d'un contact humain pouvant répondre aux besoins des Gersois et un maillage territorial complet dans les années à venir si les moyens matériels, humains et financiers n'évoluent pas et avec le niveau de coordination actuel. Des craintes ont également été évoquées concernant la capacité à amorcer une réflexion sur l'ergonomie et l'interopérabilité des outils numériques dont la tendance est à la multiplication.

Enfin, plus que de proposer une offre de médiation uniformisée dans les années à venir, les acteurs de la médiation numérique ont à cœur de **proposer des offres toujours plus adaptées aux besoins des publics** et aux évolutions de la société, au plus près des usagers, y compris en créant des offres « alternatives » pour couvrir l'ensemble du territoire.

5 principaux défis et enjeux

01

Assurer une meilleure coordination sur le territoire et fluidifier la communication entre acteurs de la médiation numérique et avec les institutions et associer les acteurs "informels" de la médiation.

02

Garantir la formation continue des acteurs de la médiation numérique pour leur permettre d'accompagner les usagers sur les besoins émergents et favoriser la pérennisation des postes de conseillers numériques.

03

Maintenir le contact humain dans les dispositifs de médiation numérique pour accompagner les usagers vers l'autonomie numérique en **renforcer le maillage territorial** des lieux de médiation.

04

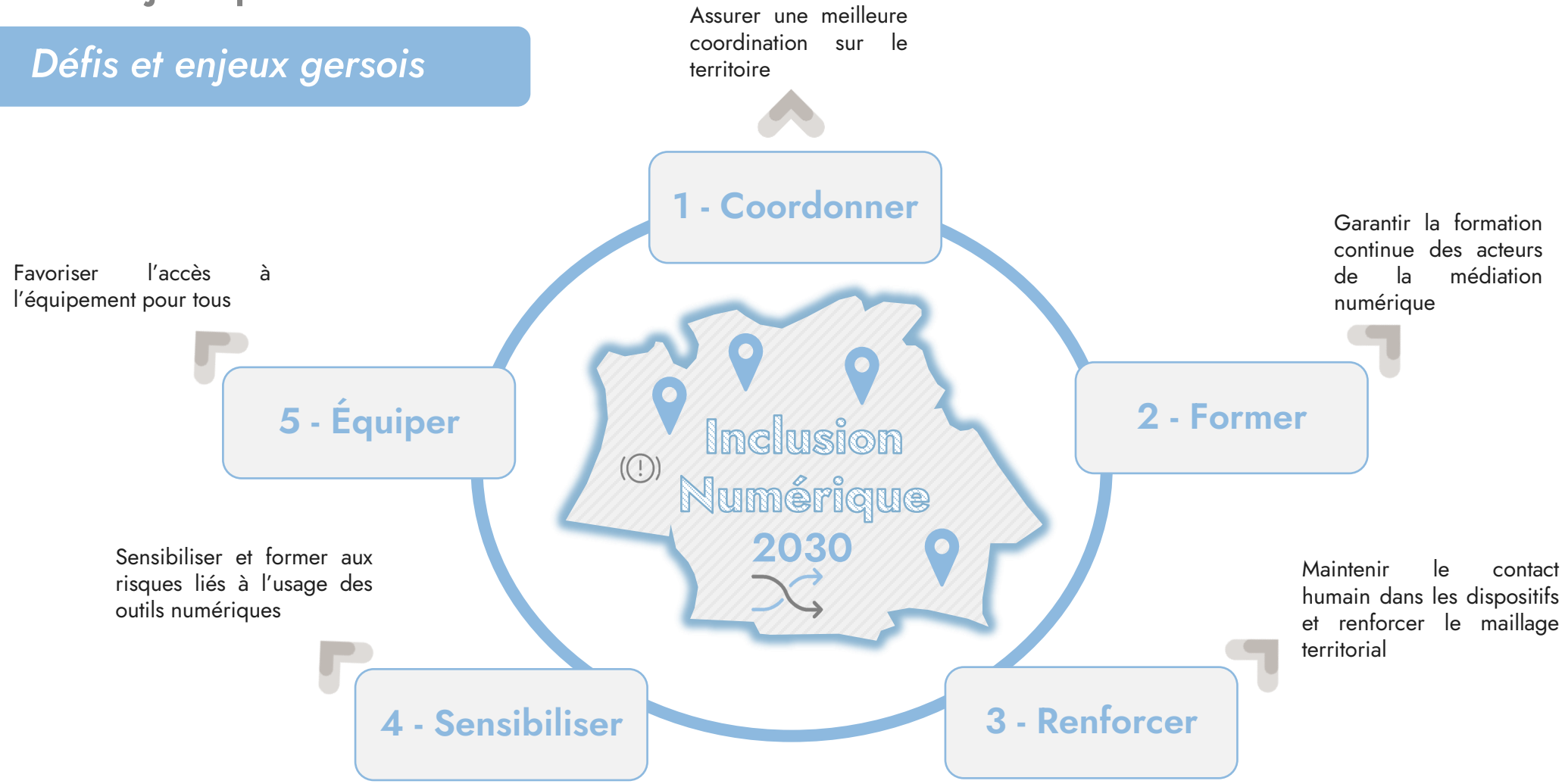
Sensibiliser et former aux risques liés à l'usage des outils numériques et encourager le développement de l'esprit critique des Gersois.

05

Favoriser l'accès à l'équipement pour tous, en s'appuyant en particulier sur le matériel reconditionné, en développant des offres solidaires et des outils simplifiés.

Les défis et enjeux pour le Gers en 2030

Défis et enjeux gersois



Les défis et enjeux pour le Gers en 2030

1 – Coordonner : Assurer une meilleure coordination sur le territoire

La coordination des acteurs du territoire repose sur une meilleure diffusion des informations à la fois entre les acteurs de la médiation mais aussi vis-à-vis des institutions par le biais de contacts réguliers. A ce jour, ce défi constitue un frein important à la résorption de la fracture numérique dans le Gers.

Plusieurs éléments en découlent :

- Une communication régulière et fluidifiée doit permettre **d'améliorer la connaissance des acteurs des offres de médiation présentes sur le territoire** avec une identification plus claire des champs d'action de chacun, et permettre l'orientation des usagers vers l'acteur le plus approprié géographiquement ou compte tenu de ses compétences et du dispositif dans lequel il s'insère.
- La coordination entre les acteurs doit **encourager la mise en commun de ressources, le partage de bonnes pratiques et d'expériences**, favoriser la mise en place d'actions communes ainsi que la création de réseaux d'échanges et de partenariats, etc; y compris avec des acteurs hors Gers. Cela doit permettre d'aboutir, si ce n'est à une uniformisation de l'offre de médiation sur le territoire d'ici 2030, au moins à une couverture complète du territoire et des besoins des Gersois.
- **Un renforcement du lien entre les acteurs de la médiation et les institutions** est attendu à la fois pour amélioration la communication institutionnelle sur les dispositifs de médiation et faciliter le « déblocage de situation » d'usagers accompagnés, sans avoir à suivre le parcours usager classique pour les acteurs de la médiation numérique.

Assurer un meilleur partage des informations permettrait aux acteurs de s'inspirer des initiatives réussies et d'en développer de nouvelles à partir de celles déjà mises en œuvre. Les solutions innovantes et les modèles de réussite pourraient ainsi être diffusés plus rapidement à l'échelle du département et être déclinés en fonction des spécificités du contexte local et des publics à accompagner. Plus globalement, cela conduirait à une montée en compétence collective et à une meilleure qualité des services offerts aux Gersois.

Les actions en cours ou envisagées dans le Gers

- Existence de liens entre les institutions et les acteurs de la médiation des Maisons France Services (référent ; formations aux nouvelles démarches).
- Amélioration de la coordination des actions de médiation numérique à l'échelle du département prévue avec l'arrivée d'une coordinatrice.
- Existence de liens entre des conseillers numériques et certaines Maison France Services où les acteurs de la médiation numérique orientent les usagers vers le dispositif le plus approprié.

Les pistes évoquées

- Etendre le principe de référent dans les institutions à l'ensemble des acteurs de la médiation et ainsi fluidifier la communication descendante et montante.
- Communiquer avec des acteurs de la médiation numérique hors-Gers pour envisager des actions communes ou partages de bonnes pratiques.
- Associer et mobiliser les aidants « informels » de la médiation numérique, déjà amenés, par leur profession et proximité à orienter et informer les bénéficiaires en étant le relais des communications institutionnelles : aides à domicile, centres territoriaux de santé, infirmier-ères à domicile, commerçants, associations sportives, etc.
- Une fois l'offre et le rôle des acteurs clarifiés, accroître la communication sur les dispositifs de médiation numérique à destination des usagers :
  - Mieux travailler la diffusion des informations des mairies vers les administrés via les applications type « Panneau Pocket » ;
  - Etoffer le dispositif « Promeneurs du net » et le faire connaître.

2 – *Former* : Garantir la formation continue des acteurs de la médiation numérique

Au-delà de la pérennisation des lieux de médiation numérique, déjà visibles et identifiés par les usagers, la présence d'acteurs pérennes, formés aux besoins actuels et émergeants est capitale. Elle repose sur plusieurs idées :

- La variété des besoins des usagers tout comme la complexité des démarches à maîtriser requière du temps, une veille régulière et une formation constante ; en particulier dans un contexte d'évolution constante des besoins. Il semble donc important **d'orienter les efforts de formation en faveur de la « formation continue » des acteurs de la médiation déjà en place** plutôt que vers la formation de nouveaux acteurs, confrontés à ce temps d'adaptation.
- **Pérenniser les postes** de conseillers numériques dans le temps **permet d'éviter les ruptures ou « pertes en ligne »** induites par un *turn over* important dans l'accompagnement des usagers. Cela passe par la stabilisation des emplois (aujourd'hui très souvent en CDD) et la mise en place de conditions attractives (salaires, formations, valorisation…) afin d'attirer et de retenir des professionnels qualifiés.
- Compte tenu des efforts à venir en faveur de la coordination des acteurs de la médiation numérique, la pérennisation des postes est un prérequis à **l'approfondissement des liens entre les acteurs de l'inclusion numérique.**

Dans ce cadre, le fait de pouvoir s'appuyer sur des ressources partagées et une communication accrue avec les institutions constituent des atouts pour la pérennisation des acteurs de la médiation numérique.

Au contraire, l'absence de budgets stables au fil des années et de financeurs clairement identifiés, impactent la qualité de délivrance de la médiation numérique et pèse sur la stabilité des emplois.

A ces points s'ajoute la volonté de certains acteurs gersois de se voir dessiner une orientation avec des objectifs clairs et des indicateurs à l'échelle du département tant sur les accompagnements à réaliser que sur les formations à suivre ou sujets à maîtriser.

Les actions en cours ou envisagées dans le Gers

- Les acteurs de la médiation au sein des MFS accèdent à certaines formations aux nouvelles démarches via les liens France Services – institutions partenaires, mais dans l'ensemble, les dispositifs de formations (format, contenu, accès, périodicité) ne semblent pas actuellement répondre aux besoins de l'ensemble des acteurs de la médiation gersois, en particulier des conseillers numériques.

Les pistes évoquées

- La création de « sites miroirs » des principaux portails d'accès aux droits, pourrait permettre aux conseillers numériques de se former mais également de prodiguer des formations aux usagers pour les faire monter en compétences et les rendre autonomes au lieu de réaliser la démarche « à la place de ».
- Des immersions dans les institutions porteuses de droits pourraient permettre à l'ensemble des acteurs de la médiation numérique de mieux accompagner et orienter les usagers dans la complétion de leurs démarches.
- Le développement de formations en ligne plutôt que des formations entièrement en présentiel ou hybrides comme c'est actuellement le cas, permettrait aux acteurs de la médiation numérique de se former à plus de sujet et limiterait les temps où les permanences doivent être délaissées.
- La proposition de formations spécifiques sur les outils numériques éthiques et responsables à destination des acteurs de la médiation numérique permettrait de sensibiliser les publics à ces enjeux croissants

Les défis et enjeux pour le Gers en 2030

3 – Renforcer : Maintenir le contact humain dans les dispositifs et renforcer le maillage territorial

L'accroissement de l'importance du numérique dans la vie quotidienne pour la réalisation de démarches, l'accès aux droits, l'accès à l'information, la recherche d'emploi, etc. met en difficulté ceux qui, bien que disposant d'un accès aux appareils numériques et d'une connexion internet stable, ne sont pas autonomes dans leur utilisation. L'accompagnement des usagers vers l'autonomie numérique est donc un des grands défis de la lutte contre l'illectronisme et repose sur les acteurs identifiés comme interlocuteurs par les Gersois, en recherche d'un lien social et de « contact humain » pour les guider dans l'utilisation des outils numériques.
Cela révèle plusieurs enjeux sous-jacents :

- **Maintenir et renforcer un maillage dense de proximité avec des acteurs de la médiation numérique présents** dans les maisons France Services, des conseillers numériques dans des structures fixes ou allant vers les usagers, des tiers lieux accessibles à tous pour éviter un sentiment de délaissement éprouvé par certains usagers face à des actions trop ponctuelles.
- **S'adapter aux besoins du territoire** et aller au plus près des usagers en proposant une approche mixant « faire venir à » et « aller vers » l'usager. Cette flexibilité est particulièrement importante au vu des caractéristiques du territoire gersois où la disparité de l'habitat en milieu rural constitue un frein à la mobilité des personnes et limite ainsi l'accès aux lieux de médiation numérique.
- **Encourager la montée en compétence des usagers** et les accompagner vers l'autonomie numérique **sans oublier le « faire pour »** pour les publics en grande fragilité numérique pour lesquels l'autonomie numérique est inenvisageable.

Bien que les participants de l'atelier constatent une légère résorption de la fracture numérique ces dernières années, ils craignent dans le même temps une diminution de la capacité à agir sur cet enjeu dans les années à venir. Cette crainte repose sur la constante émergence de nouveaux besoins et la plus grande nécessité de maîtrise du numérique pour un nombre croissant de Gersois. Ils s'interrogent sur la capacité à gérer cet afflux d'usagers avec les moyens dont ils disposent actuellement.

Les actions en cours ou envisagées dans le Gers

- Le maillage des Maisons France Services permet de couvrir l'ensemble du territoire et des conseillers numériques interviennent dans divers lieux du territoire (EHPAD, locaux d'associations, MDPH, mairies par permanences, lieux fixes) sous réserve de l'adhésion des EPCI au bouquet de services de Gers Numérique.
- Des dispositifs mobiles pour s'adapter aux besoins du territoire (camping-car Gers Solidaire)

Les pistes évoquées

- La création de « maisons numériques communes » : des espaces ouverts à tous et équipés (matériel, connexion), dans lesquels les usagers pourraient être accompagnés et qui pourraient également servir de lieux de rencontre, d'échange et de lien entre usagers (sur le modèle de l'espace collectif géré par la régie de quartier Garros Services).
- Renforcer l'« aller vers » : par la mise en place de permanences itinérantes, de services à domicile pour s'adapter aux situations particulières.

4 – Sensibiliser : Sensibiliser et former aux risques liés à l'usage des outils numériques

Dans la mesure où de plus en plus d'aspects de nos vies impliquent à un moment l'usages d'outils et/ou de services numériques, la sensibilisation et la formation des usagers aux risques intrinsèques au numérique s'avèrent indispensable.

- Les Gersois doivent être conscients des risques auxquels ils s'exposent dans leurs usages (vols de données, vie privée…) et le **développement d'une culture de la « prudence numérique »** doit leur permettre de pouvoir utiliser ces outils en toute sécurité et en toute confiance.
- De plus en plus **d'actes de cyberharcèlement ou de piratage informatique** sont recensés, et peuvent parfois être fortement préjudiciables pour l'usager.
- Parallèlement, **lutter contre la désinformation et développer l'esprit critique** s'avèrent essentiels pour naviguer dans le flot d'informations en ligne. Il est indispensable d'apprendre aux utilisateurs (et notamment les plus jeunes) à identifier les sources fiables et à décrypter les informations biaisées, **en particulier face à l'essor de l'intelligence artificielle** et ses usages malfaisants (fausse information, *deepfake* …).

Au-delà de la formation des Gersois, cette « prudence numérique » doit aussi **s'appliquer aux organisations et administrations qui gèrent quotidiennement les données personnelles** de leurs usagers / administrés. Les enjeux autour de la donnée, souvent sous-évalués soulèvent des inquiétudes à court terme liées à l'usage qu'il en est fait mais aussi à moyen-long terme sur la sécurité et le stockage de ces données face au piratage informatique. Le tout, avec une réglementation RGPD souvent partiellement respectée.

La maîtrise des enjeux liés aux usages du numérique et en particulier des données est très disparate entre les territoires et types de publics dans le Gers. Un large travail de sensibilisation est à réaliser, et il est d'autant plus important qu'il repose sur une formation continue puisque les menaces évoluent elles aussi, et souvent plus rapidement que les acteurs ne parviennent à s'adapter aux bonnes pratiques et au respect de la réglementation.

Les actions en cours ou envisagées dans le Gers

- Certaines associations sont d'ores et déjà très actives sur des sujets ciblés dans le Gers : « Addiction France » sur le territoire d'Artagnan-en-Fezensac par exemple.
- Actions de sensibilisation aux cyberattaques dans les collectivités.
- Mise en place d'une *hotline* en cas d'incident dans les collectivités (bouquet numérique de Gers Numérique).

Les pistes évoquées

- Renforcer les actions de sensibilisation et de formation visant à développer l'esprit critique des Gersois, en particulier des publics jeunes, via :
  - Des interventions dans les écoles organisées par la gendarmerie ;
  - Des actions de sensibilisation à l'utilisation des réseaux sociaux via le projet CNR numérique sur le harcèlement en ligne ;
  - Des jeux à vocation de sensibilisation dans les médiathèques ;
  - Des réunions d'information et des formations à destination des parents pour favoriser l'encadrement des usages numériques des plus jeunes.
- Des actions sont déjà menées dans le cadre scolaire mais des dispositifs complémentaires pourraient être imaginés afin de toucher un plus large public, à commencer par les parents d'élèves.

5 – Equiper : Favoriser l'accès à l'équipement pour tous

L'accès aux outils numériques est devenu un élément incontournable de l'intégration dans notre société (création de CV, accès à la culture, à l'information, etc.) ainsi que pour l'accès aux droits (démarches administratives). Même si le taux d'équipement en outils numériques croît d'années en années au niveau national et que près de 82% de la population se connecte tous les jours à internet*, de nombreuses personnes n'y ont toujours pas accès :

- **Soit en raison des prix des équipements en particulier ordinateur fixes et portables, constituant une barrière à l'achat**, or certains usages numériques (en particulier les démarches administratives) ne sont pas réalisables via un smartphone ;
- **Soit par l'absence d'une connexion internet suffisante** alors que l'usager dispose de la possibilité de s'équiper en outils numériques. Si, dans le Gers, le déploiement de la fibre touche à sa fin et que la couverture réseau s'améliore en continue, il s'agit cependant de garantir que ne subsistent aucune « zone blanche » sur le territoire.
- **Ou encore en raison de carences de lieux ouverts au public et mettant à disposition des outils numériques**.

En effet, au-delà de l'accès à du matériel informatique individuel, la question de l'équipement des lieux de médiation est soulevée : certains espaces de médiation ne disposent pas d'un nombre d'équipements adapté à la fréquentation ; et l'absence de visibilité sur les dotations ou des dotations limitées ne permettent pas d'envisager sereinement l'acquisition d'appareils ou le renouvellement de l'existant.
Également, les postes en libre-service présentent des limites qui pèsent sur leur pérennisation : souvent laissés hors d'usage faute de ressources techniques pour assurer leur réparation, l'accès à ces postes n'est pas fiable.

Enfin, la réflexion croissante autour d'un numérique plus sobre vient interroger le type d'équipement dont il faut favoriser l'accès et oriente vers des appareils reconditionnés ou simplifiés, pour être appréhendable par le plus grand nombre.

Les actions en cours ou envisagées dans le Gers

- La mise en place de forfaits solidaires envisagée par Gers Solidaire.
- Le recours à du matériel reconditionné via AG2I ou prochainement les actions court-circlic de Coll.in
- Un partenariat avec Emmaüs Connect est également en cours de mise en place pour favoriser un accès à un matériel abordable.

Les pistes évoquées

Il s'agit donc de combler ce « fossé numérique » et de déployer des politiques publiques adéquates.

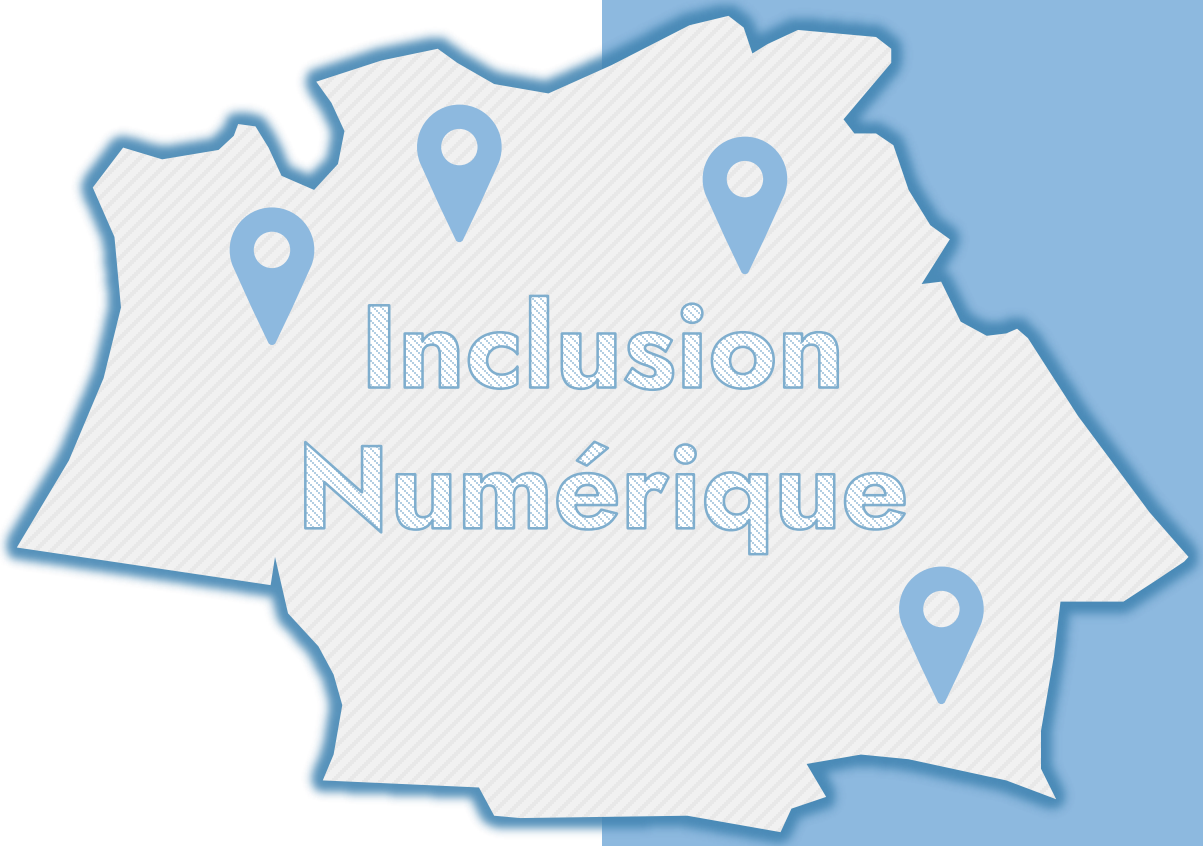
- L'accès à du matériel abordable doit être priorisé ;
- La mise à disposition d'outils sécurisés et inclusifs (faciles à prendre en main, répondant aux principaux besoins des usagers et accessibles à tous) également ;
- La structuration de la filière locale des appareils reconditionné alliant enjeux de sobriété numérique à ceux d'accessibilité des ménages à l'équipement informatique. Cependant, les prix pratiqués pour l'achat de matériel reconditionné est aujourd'hui très peu favorable aux ménages les plus précaires ;
- Elaborer un protocole départemental de maintenance des ordinateurs en accès libre ;
- L'usage des logiciels libres dans une optique de sobriété (allongement des durées d'usage des ordinateurs) et de plus grande interopérabilité entre les systèmes.

*population âgée de 12 ans et plus résidant en France métropolitaine, Baromètre du numérique mai 2024, Crédoc.

FEUILLE DE ROUTE

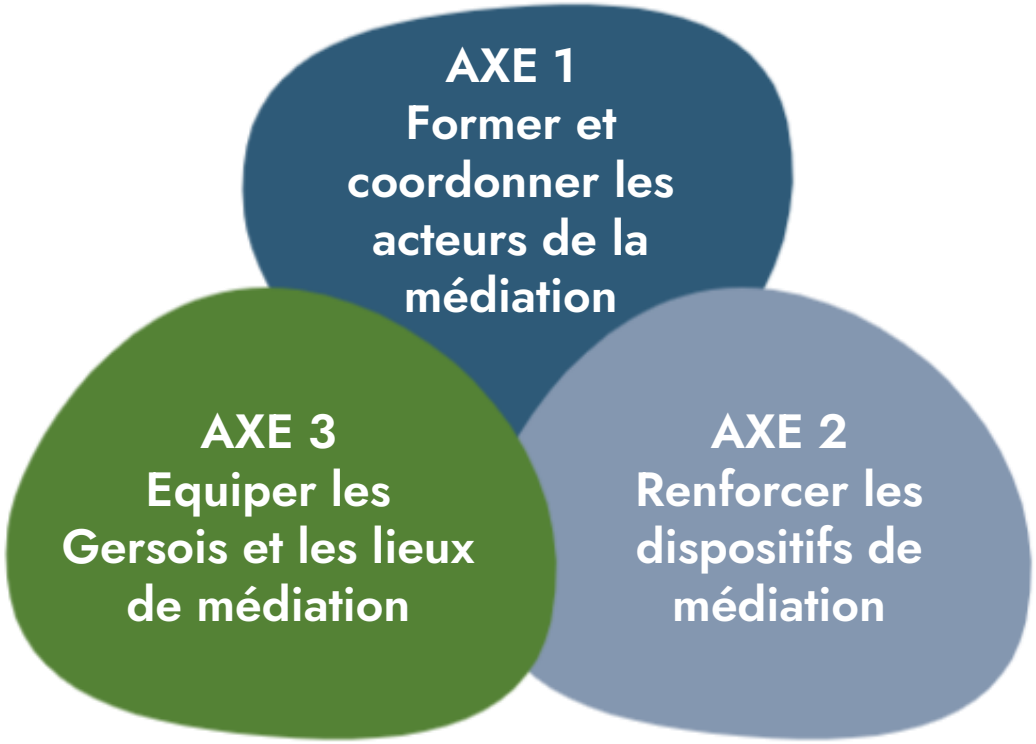
Synthèse de la feuille de route

Fiches actions



SYNTHÈSE DE LA FEUILLE DE ROUTE

Une stratégie départementale d'inclusion numérique construite autour de trois axes structurants et un optionnel



Optionnel :



AXE 1 : Former et coordonner les acteurs de la médiation

Former et coordonner les acteurs de la médiation numérique afin de répondre aux besoins des publics cibles.

AXE 2 : Renforcer les dispositifs de médiation

Renforcer les dispositifs de médiation à destination des Gersois dans un esprit de solidarité et d'anticipation de l'évolution des usages.

AXE 3 : Equiper les Gersois et les lieux de médiation

Equiper les Gersois et doter les lieux de médiation numérique de matériels adaptés aux usages

AXE 4 : Simplifier les démarches

Simplifier les démarches gersoises pour les rendre plus accessibles by design

SYNTHÈSE DE LA FEUILLE DE ROUTE

Vue générale du plan d'actions



1

FORMER ET COORDONNER LES ACTEURS DE LA MÉDIATION

Former et coordonner les acteurs de la médiation numérique afin de répondre aux besoins des publics cibles.

Enjeu 1 : Assurer une meilleure coordination sur le territoire, fluidifier la communication entre acteurs de la médiation numérique et les institutions et associer les acteurs "informels" de la médiation comme relais d'information sur les dispositifs.

- **1.1.** Organiser la gouvernance territoriale, le suivi et l'évaluation de la mise en œuvre de la feuille de route
- **1.2.** Fluidifier les échanges entre acteurs de la médiation numérique
- **1.3.** Penser la structuration des offres d'inclusion par bassin de vie pour assurer une couverture juste et équitable des dispositifs d'accompagnement
- **1.4.** Sensibiliser les acteurs-relais informels de la médiation numérique pour en faire des relais d'information et d'orientation

Enjeu 2 : Garantir la formation continue des acteurs de la médiation numérique pour leur permettre d'accompagner les usagers sur les besoins émergents et assurer la pérennisation des postes.

- **1.5.** Permettre aux médiateurs numériques du territoire de se former régulièrement afin d'accompagner l'évolution des besoins et de leurs missions
- **1.6.** Pérenniser les postes de conseillers numériques afin de capitaliser sur leurs compétences et maintenir la continuité des accompagnements
- **1.7.** Repenser la relation entre organismes sociaux / institutionnels et médiateurs numériques

Vue générale du plan d'actions

2

RENFORCER LES DISPOSITIFS DE MÉDIATION

Renforcer les dispositifs de médiation à destination des Gersois dans un esprit de solidarité et d'anticipation de l'évolution des usages.

Enjeu 3 : Maintenir le contact humain dans les dispositifs de médiation numérique pour accompagner les usagers vers l'autonomie numérique en renforçant le maillage territorial des lieux de médiation.

- **2.1.** Accroître le nombre de médiateurs numériques présents sur le territoire
- **2.2.** Densifier le maillage territorial en s'appuyant sur des lieux d'accueil du public existant (associations, médiathèques et tiers lieux ...)
- **2.3.** Recenser les offres de médiation numérique en vue d'une amélioration de la communication et de l'orientation des bénéficiaires
- **2.4.** Proposer des dispositifs de médiation adaptés aux publics cibles

Enjeu 4 : Sensibiliser et former aux risques liés à l'usage des outils numériques et encourager le développement de l'esprit critique des Gersois.

- **2.5.** Sensibiliser les Gersois aux risques liés au numérique
- **2.6.** Former les aidants informels manipulant des données personnelles aux risques liés au numérique
- **2.7.** Encourager le développement de l'esprit critique des Gersois

Vue générale du plan d'actions



3

EQUIPER LES GERSOIS ET LES LIEUX DE MÉDIATION

Equiper les Gersois et doter les lieux de médiation numérique de matériels adaptés aux usages

Enjeu 5 : Favoriser l'accès à l'équipement pour tous, en s'appuyant en particulier sur le matériel reconditionné, en développant des offres solidaires et des outils simplifiés

3.1. Structurer une filière locale de reconditionnement de matériel numérique

3.2. Développer la mise à disposition de matériel sur l'ensemble du territoire

3.3. Permettre aux usagers de pouvoir réparer leur matériel numérique et ainsi favoriser leur longévité

3.4. Proposer des outils et solutions adaptés aux besoins

Vue générale du plan d'actions



4

SIMPLIFIER LES DEMARCHES

Simplifier les démarches gersoises pour les rendre plus accessibles by design

Enjeu 6 : Rendre les démarches accessibles en intégrant la réflexion usager dès la phase de conception

4.1. Simplifier les usages du numérique

SYNTHÈSE DE LA FEUILLE DE ROUTE

Phasage général

		2024	2025	2026	2027
AXE 1 **Former et coordonner les acteurs de la médiation numérique afin de répondre aux besoins des publics cibles.**	**1.1.** Organiser la gouvernance territoriale, le suivi et l'évaluation de la mise en œuvre de la feuille de route	X	X	X	X
	1.2. Fluidifier les échanges entre acteurs de la médiation numérique	X	X	X	X
	1.3. Penser la structuration des offres d'inclusion par bassin de vie pour assurer une couverture juste et équitable des dispositifs d'accompagnement	X	X	X	X
	1.4. Sensibiliser les acteurs-relais informels de la médiation numérique pour en faire des relais d'information et d'orientation		X	X	X
	1.5. Permettre aux médiateurs numériques du territoire de se former régulièrement afin d'accompagner l'évolution des besoins et de leurs missions		X	X	X
	1.6. Pérenniser les postes de conseillers numériques afin de capitaliser sur leurs compétences et maintenir la continuité des accompagnements		X	X	X
	1.7. Repenser la relation entre organismes sociaux / institutionnels et médiateurs numériques		X	X	X

SYNTHÈSE DE LA FEUILLE DE ROUTE

Phasage général

		2024	2025	2026	2027
AXE 2 Renforcer les dispositifs de médiation à destination des Gersois dans un esprit de solidarité et d'anticipation de l'évolution des usages	**2.1.** Accroître le nombre de médiateurs numériques présents sur le territoire		X		
	2.2. Densifier le maillage territorial en s'appuyant sur des lieux d'accueil du public existant (associations, médiathèques et tiers lieux ...)			X	X
	2.3. Recenser les offres de médiation numérique en vue d'une amélioration de la communication et du fléchage des publics		X	X	X
	2.4. Proposer des dispositifs de médiation adaptés aux publics cibles		X	X	X
	2.5. Sensibiliser les Gersois aux risques liés au numérique		X	X	X
	2.6. Former les aidants informels manipulant des données personnelles aux risques liés au numérique		X	X	X
	2.7. Encourager le développement de l'esprit critique des Gersois		X	X	X
AXE 3 Equiper les Gersois et doter les lieux de médiation numérique de matériels adaptés aux usages	**3.1.** Structurer une filière locale de reconditionnement de matériel numérique	X	X	X	X
	3.2. Développer la mise à disposition de matériel sur l'ensemble du territoire		X	X	X
	3.3. Permettre aux usagers de pouvoir réparer leur matériel numérique et ainsi favoriser leur longévité		X		
	3.4. Proposer des outils et solutions adaptés aux besoins		X	X	X
AXE 4 Simplifier les démarches gersoises pour les rendre plus accessibles by design	**4.1.** Simplifier les usages du numérique		X	X	X

AXE 1 : FORMER ET COORDONNER LES ACTEURS DE LA MÉDIATION

Enjeu 1 : Assurer une meilleure coordination sur le territoire, fluidifier la communication entre acteurs de la médiation numérique et les institutions et associer les acteurs "informels" de la médiation comme relais d'information sur les dispositifs.

Action 1.1 : Organiser la gouvernance territoriale, le suivi et l'évaluation de la mise en œuvre de la feuille de route

Contexte et problématique

L'absence d'une gouvernance organisée a constitué un frein à une couverture complète des publics et des besoins sur le territoire. Il en a résulté un déficit de communication entre les acteurs de la médiation numérique avec *in fine*, **peu de visibilité sur les présences territoriales et sur la cohérence entre actions**.

Il est nécessaire d'opérer la clarification des rôles de chaque partie prenante de l'écosystème numérique départemental **: la définition d'une gouvernance partagée et reconnue de tous est le prérequis à la mise en œuvre opérationnelle de la feuille de route d'inclusion numérique**. Qui fait quoi ? Qui pilote et qui valide ? Qui anime ? Qui participe au financement ?

La nouvelle organisation de la gouvernance appuiera le rôle central de la coordinatrice départementale Gers numérique comme coordinateur stratégique de la mise en œuvre de la feuille de route gersoise, catalyseur de la dynamique d'inclusion numérique, animateur de l'écosystème numérique territorial, fédérateur des initiatives et référent territorial sur des sujets spécifiques comme la médiation numérique.

Objectifs de l'action

- **Confirmer l'ambition du projet** et le portage politique des actions
- **Affirmer le rôle de la coordinatrice Gers numérique** dans la médiation numérique
- **Permettre un suivi des actions de la feuille de route** et la prise de décisions correctives si nécessaire
- **Mesurer l'efficacité des actions menées** via des outils de suivi et d'évaluation
- **Clarifier la gouvernance pour favoriser l'insertion d'acteurs hors-Gers sur le territoire**

Porteur de l'action

SMO Gers Numérique et Préfecture

Bénéficiaires

Médiateurs numériques

Eléments financiers

1 ETP SMO Gers numérique (coordinatrice départementale)

Priorité

Complexité

Sous-actions prévues

1. **Confirmer l'instance de pilotage de la feuille de route** (membres actuels COPIL) qui fixe les orientations stratégiques et prioritaires en matière d'inclusion numérique, garante de la mise en œuvre cohérente de la feuille de route et de la mobilisation optimale des acteurs parties prenantes.
2. **Définir les instances opérationnelles de suivi de la mise en œuvre de la feuille de route** (Coordinatrice départementale et groupes de travail) et de son évaluation
3. **Définir un plan d'évaluation pour suivre la mise en œuvre de la feuille de route** (indicateurs quantitatifs/qualitatifs, calendrier d'évaluation, communication ...)
4. **Favoriser l'amélioration continue de la feuille de route** par des échanges réguliers et préparer la prochaine édition
5. Communiquer sur la gouvernance territoriale dans l'écosystème occitan pour encourager l'implantation dans le Gers d'acteurs déjà actifs dans la région.

Acteurs impliqués et rôles respectifs

Acteurs	Sous action 1	Sous action 2	Sous action 3	Sous action 4	Sous action 5
Membres du COPIL	Partenaires techniques	Partenaires techniques	Partenaires techniques	Partenaires techniques	Partenaires techniques
Préfecture	Partenaire technique et financier	Partenaire technique et financier	Partenaire technique et financier		
Conseil départemental		Partenaire financier			Partenaire technique
RhinOcc				Partenaire technique	Partenaire technique
Coordinatrice France Services				Partenaire technique	

AXE 1 : FORMER ET COORDONNER LES ACTEURS DE LA MÉDIATION

Enjeu 1 : Assurer une meilleure coordination sur le territoire, fluidifier la communication entre acteurs de la médiation numérique et les institutions et associer les acteurs "informels" de la médiation comme relais d'information sur les dispositifs.

Action 1.1 : Organiser la gouvernance territoriale, le suivi et l'évaluation de la mise en œuvre de la feuille de route

Calendrier de mise en œuvre de l'action

Actions	2024	2025				2026				2027			
	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Confirmation de l'instance de pilotage (membres du COPIL)													
Définition les instances opérationnelles													
Échanges réguliers pour amélioration continue													
Préparation de la prochaine édition													
Communication écosystème occitan	←												→

Modalités de suivi et d'évaluation

Indicateurs	Type		Valeur de départ	Valeur cible	Périodicité de l'évaluation	Evaluateur	Source des données
	Quantitatif	Qualitatif					
Confirmation de la constitution du comité de pilotage		X	0	1	T4 2024	Coordinatrice départementale	CR COPIL
Réunions du comité de pilotage	X		0	2 réunions annuelles	Annuelle	Coordinatrice départementale	CR COPIL
Création des instances opérationnelles opérationnelle		X	0	A définir par le COPIL	T4 2024	Coordinatrice départementale	Coordinatrice départementale
Evaluation de la mise en œuvre de chacune des actions de la feuille de route		X	0	19 actions évaluées	Annuelle	Coordinatrice départementale	Acteurs départementaux de l'inclusion
Communication sur l'avancement de la mise en œuvre de la feuille de route	X		0	1 bilan annuel		Coordinatrice départementale	Coordinatrice départementale
Echanges avec l'écosystème gersois	X		0	2 réunions annuelles	Annuelle	Coordinatrice départementale	Coordinatrice départementale
Échange avec l'écosystème occitan	X		0	A définir par COPIL	Annuelle	Coordinatrice départementale	Coordinatrice départementale

AXE 1 : FORMER ET COORDONNER LES ACTEURS DE LA MÉDIATION

Enjeu 1 : Assurer une meilleure coordination sur le territoire, fluidifier la communication entre acteurs de la médiation numérique et les institutions et associer les acteurs "informels" de la médiation comme relais d'information sur les dispositifs.

Action 1.2 : Fluidifier les échanges entre acteurs de la médiation numérique

Contexte et problématique

La coordination des acteurs du territoire repose sur une meilleure diffusion des informations à l'échelle du territoire, à la fois de la coordinatrice départementale vers les médiateurs mais également des médiateurs entre eux.

Jusqu'à présent**, la connaissance limitée des acteurs agissant sur le territoire et des offres de médiation proposées** ne permettait pas d'envisager de manière régulière le partage de connaissances entre pairs, la mise en place d'actions communes ou simplement la diffusion d'informations.

Une communication régulière et fluidifiée doit permettre d'améliorer la connaissance des acteurs des offres de médiation présentes sur le territoire, encourager le partage de bonnes pratiques **et ouvrir la possibilité de s'inspirer des initiatives réussies et d'en développer de nouvelles à partir de celles déjà mises en œuvre**. Les solutions innovantes et les modèles de réussite pourraient ainsi être diffusés plus rapidement à l'échelle du département et être déclinés en fonction des spécificités du contexte local et des publics à accompagner. Plus globalement, une amélioration de la communication conduirait **à une montée en compétence collective et à une meilleure qualité des services offerts aux Gersois**.

Sous-actions prévues

1. **Identifier les acteurs de la médiation numérique gersoise** (conseillers numériques, conseillers France Services, associations, intervenants tiers lieux, etc.)
2. **Organiser des rencontres régulières entre acteurs** gersois de la médiation
3. **Définir les modalités d'échange entre pairs et entre la coordinatrice et les médiateurs numériques** à l'échelle du Gers. Plus qu'un simple canal d'échange, la mise en place d'une plateforme accessible à l'ensemble des acteurs est à envisager comme un moyen de mettre en commun des ressources, et de diffuser des informations à l'échelle du territoire (Social.rhinocc ? La Coop de la médiation numérique à partir du 15 novembre ?)
4. **Favoriser des échanges avec des acteurs hors-Gers** (médiateurs, associations, collectifs, etc.) dans l'optique de la mise en place d'actions innovantes ou pour s'appuyer sur les retours d'expérience pour dupliquer des actions applicables au territoire.
5. **Mutualiser les actions de veille sur les sujets émergeants** (en lien avec *l'action 1.5; et l'action 1.1* avec la définition des instances opérationnelles)

Objectifs de l'action

- **Faciliter la communication entre médiateurs** y compris issus de différentes structures.
- **Identifier l'ensemble des acteurs** de la médiation **et améliorer leur connaissance de l'offre de médiation du territoire** pour pouvoir orienter les usagers vers les acteurs les plus appropriés.
- **Encourager la mutualisation** des connaissances et ressources, le partage de bonnes pratiques et d'expériences et favoriser la mise en place d'actions communes ainsi que la création de réseaux d'échanges et de partenariats
- **Faciliter la remontée d'informations** vers la coordinatrice départementale

Acteurs impliqués et rôles respectifs

Acteurs	Sous action 1	Sous action 2	Sous action 3	Sous action 4	Sous action 5
Membres actuels du COPIL	Partenaires tech & Fin				
Conseil départemental		Partenaire technique	Partenaire financier		
Coordinatrice France Services	Partenaire technique	Partenaire technique			Partenaire technique
RhinOcc	Partenaire technique	Partenaire technique			
Associations	Partenaires techniques	Partenaires techniques			
Médiateurs numériques			Partenaires techniques	Partenaires techniques	Partenaires techniques
Plateformes Social.rhinocc + La coop de la médiation numérique			Partenaires techniques	Partenaires techniques	Partenaires techniques

Porteur de l'action

SMO Gers Numérique (coordinatrice départementale)

Bénéficiaires

- Médiateurs numériques
- Gersois

Eléments financiers

1 ETP SMO Gers numérique (coordinatrice départementale)

Coût d'adhésion à la plateforme

Priorité

Complexité

AXE 1 : FORMER ET COORDONNER LES ACTEURS DE LA MÉDIATION

Enjeu 1 : Assurer une meilleure coordination sur le territoire, fluidifier la communication entre acteurs de la médiation numérique et les institutions et associer les acteurs "informels" de la médiation comme relais d'information sur les dispositifs.

Action 1.2 : Fluidifier les échanges entre acteurs de la médiation numérique

Calendrier de mise en œuvre de l'action

Actions	2024	2025				2026				2027			
	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Identification des acteurs de la médiation numérique et mise à jour régulière du réseau	■				■				■				■
Organisation de rencontres régulières entre acteurs de la médiation numérique	■		■		■		■		■		■		■
Mise en place d'un canal d'échange	■	■											
Echanges avec des acteurs hors-Gers					■				■				■
Mutualisation des actions de veille			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Modalités de suivi et d'évaluation

Indicateurs	Type		Valeur de départ	Valeur cible	Périodicité de l'évaluation	Evaluateur	Source des données
	Quantitatif	Qualitatif					
Identification du réseau des acteurs de la médiation		X	0	1	T4 2024	Coordinatrice départementale	Acteurs départementaux de l'inclusion
Mise à jour du réseau d'acteurs de la médiation	X		0	1 / an	Annuelle au T4	Coordinatrice départementale	Acteurs départementaux de l'inclusion
Nombre d'évènements d'échange des acteurs de la médiation	X		0	2 fois par an	T2 / T4	Coordinatrice départementale	Coordinatrice départementale
Création d'une plateforme départementale ou adhésion à Social.rhinocc		X	0	1	T1 2025	Coordinatrice départementale	
Nombre d'évènements avec des acteurs non-gersois	X		0	1 / an	Annuelle au T4	Coordinatrice départementale	Acteurs départementaux de l'inclusion
Nombre de sujets de veille partagés	X		0	12 / an	Annuelle	Coordinatrice départementale	Instances opérationnelles départementales *(cf 1.1)*

AXE 1 : FORMER ET COORDONNER LES ACTEURS DE LA MÉDIATION

Enjeu 1 : Assurer une meilleure coordination sur le territoire, fluidifier la communication entre acteurs de la médiation numérique et les institutions et associer les acteurs "informels" de la médiation comme relais d'information sur les dispositifs.

Action 1.3 : Penser la structuration des offres d'inclusion par bassin de vie pour assurer une couverture juste et équitable des dispositifs d'accompagnement

Contexte et problématique

Le diagnostic a permis de mettre en lumière plusieurs zones du territoire ne disposant pas d'actions régulières de médiation en dépit de besoins existants, **ou à un seul niveau** : structures (écoles, EHPAD, etc.) ou lieux ouverts ponctuellement (permanences mairies, tiers lieux, etc.). Le système de conventionnement auprès de Gers Numérique actuellement existant ne permet pas de couvrir l'ensemble du territoire de manière régulière.

En effet, les dispositifs de médiation sont accessibles et visibles dans les zones urbaines mais plus sporadiques dans les zones rurales, où la logique du « aller vers » ne rencontre pas toujours le public attendu.

Cette action consiste donc à **repenser les zones d'intervention des médiateurs numériques pour être cohérentes avec les besoins spécifiques de chaque territoire :**

- **En s'assurant que l'ensemble du territoire départemental est couvert (l'ensemble des EPCI)**
- **En travaillant l'affectation des CN et la construction des offres de médiation à l'échelle des bassins de vie**.

Objectifs de l'action

- Renforcer la couverture des besoins pour **couvrir l'ensemble des EPCI du département**
- **Tendre vers plus d'équilibre dans la présence des médiateurs numériques** pour éviter des territoires uniquement couverts par des actions sporadiques et ainsi **améliorer la cohérence des interventions**
- **Proposer des approches** diverses, **adaptées** à la variété des territoires et des publics visés
- **Accroître la visibilité des interventions**

Porteur de l'action

Coordinatrice départementale

Bénéficiaires

- Gersois
- Communes

Eléments financiers

1 ETP SMO Gers numérique (coordinatrice départementale)

Priorité



Complexité



Sous-actions prévues

1. **Travailler la résorption des déséquilibres territoriaux** en matière d'inclusion **par une réflexion à l'échelle des bassins de vie** (quels sont ici les publics prioritaires ? quels sont ici les dispositifs présents/manquants ? quelles sont ici les réponses spécifiques à apporter ? ...)
2. **Structurer des parcours usagers à l'échelle des bassins de vie en s'appuyant sur le(s) dispositif(s) le(s) plus adapté(s) :** présence dans un lieu fixe, organisation de permanences, déplacement sur rendez-vous, déplacement dans des structures du territoire, etc.

   A) Organiser des rencontres annuelles rassemblant les professionnels, médiateurs numériques, décideurs locaux et usagers pour parler des dispositifs de médiation numérique

   B) Identifier et alimenter par bassin de vie des applications mobiles d'information (type IntraMuros ou PanneauPocket) pour diffuser les informations relatives à chacun (cartographie des lieux de médiation et leurs informations pratiques, calendrier des accompagnements ...)
3. **Affecter, en conséquence, des zones d'intervention aux Conseillers Numériques** pour couvrir l'ensemble du département.

Acteurs impliqués et rôles respectifs

Acteurs	Sous action 1	Sous action 2 A	Sous action 2 B	Sous action 3
Communes et EPCI	Partenaires techniques et financiers	Partenaire financier	Partenaire technique	Partenaires techniques et financiers
Structures employant des CN	Partenaires techniques et financiers			Partenaires techniques et financiers
Conseil départemental		Partenaire technique et financier	Partenaire technique	Partenaire technique et financier
Chambres consulaires		Partenaires techniques		
Associations, réseaux d'entreprises, Ad'Occ, RhinOcc, etc.		Partenaires techniques		

AXE 1 : FORMER ET COORDONNER LES ACTEURS DE LA MÉDIATION

Enjeu 1 : Assurer une meilleure coordination sur le territoire, fluidifier la communication entre acteurs de la médiation numérique et les institutions et associer les acteurs "informels" de la médiation comme relais d'information sur les dispositifs.

Action 1.3 : Penser la structuration des offres d'inclusion par bassin de vie pour assurer une couverture juste et équitable des dispositifs d'accompagnement

Calendrier de mise en œuvre de l'action

Actions	2024	2025				2026				2027			
	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Délimitation et cartographie des bassins de vie													
Structuration des offres de médiation par bassin de vie et affectation des ressources de médiation													
Organisation de rencontres annuelles													
Alimentation des applications mobiles d'information par bassin de vie													

Modalités de suivi et d'évaluation

Indicateurs	Type		Valeur de départ	Valeur cible	Périodicité de l'évaluation	Evaluateur	Source des données
	Quantitatif	Qualitatif					
Cartographie des bassins de vie		X	0	1	T3 2025	Coordinatrice départementale	Acteurs départementaux de l'inclusion
Affectation des conseillers numériques en fonction des besoins des bassins de vie		X	0	1	T4 2024	Coordinatrice départementale	Coordinatrice départementale
Nombre de rencontres avec les professionnels / décideurs locaux	X		0	Annuelle	T4	Coordinatrice départementale	Coordinatrice départementale
Choix d'une plateforme de diffusion des informations aux usagers par bassin de vie		X	2	1	T2 2025	Coordinatrice départementale	Acteurs départementaux de l'inclusion
Alimentation des applications mobiles d'information par bassin de vie		X	0	1	Annuelle	Coordinatrice départementale	Acteurs départementaux de l'inclusion
Mise à jour des applications mobiles d'information par bassin de vie	X		0	Annuelle	T4	Coordinatrice départementale	Acteurs départementaux de l'inclusion

AXE 1 : FORMER ET COORDONNER LES ACTEURS DE LA MÉDIATION

Enjeu 1 : Assurer une meilleure coordination sur le territoire, fluidifier la communication entre acteurs de la médiation numérique et les institutions et associer les acteurs "informels" de la médiation comme relais d'information sur les dispositifs.

Action 1.4 : Sensibiliser les acteurs-relais informels de la médiation numérique pour en faire des relais d'information et d'orientation

Contexte et problématique

Les dispositifs de communication actuels ne permettent pas de toucher toutes les personnes qui nécessiteraient de bénéficier d'un accompagnement. En effet, au-delà des informations disponibles en mairies ou des publications dans la presse locale, la communication sur les dispositifs de médiation repose en très grande partie sur des moyens de diffusion numériques (communication par mail ou sms pour toucher des publics spécifiques; et la carte des dispositifs est également visionnable exclusivement en ligne). Ces canaux numériques excluent de facto les personnes en situation de fragilité numérique.

Or les échanges lors de la phase de diagnostic ont mis en évidence que **le bouche à oreille était le meilleur moyen de faire connaître les dispositifs d'accompagnement.**

Il convient donc d'adapter et de diversifier les canaux de communication pour intégrer davantage cette dimension, en particulier en **s'appuyant sur un réseau de proximité déjà constitué pour faire connaître les dispositifs de médiation dans les bassins de vie.**

Objectifs de l'action

- **Associer des acteurs informels** agissant au plus près de publics pouvant être concernés par la médiation numérique.
- **Densifier le réseau de communication** sur les dispositifs de médiation numérique
- **Accroître la visibilité des interventions**

Porteur de l'action

Coordinatrice départementale

Bénéficiaires

- Acteurs départementaux de l'inclusion
- Gersois

Eléments financiers

1 ETP SMO Gers numérique (coordinatrice départementale)

Priorité



Complexité



Sous-actions prévues

1. Par bassin de vie, **identifier les acteurs informels de médiation pouvant servir de relais d'informations après des publics éloignés du numérique** (aides à domicile, aides-soignants, infirmiers/médecins à domicile, commerçants de proximité, animateurs EHPAD, éducateurs sportifs ...)
2. Par bassin de vie, **organiser des sessions de sensibilisation de ces acteurs** sur des temps compatibles avec leur activité professionnelle
3. **Transmettre l'« annuaire - médiation numérique »** (constitué lors de *l'action 2.3*) aux acteurs-relais pour diffusion locale.

Acteurs impliqués et rôles respectifs

Acteurs	Sous action 1	Sous action 2	Sous action 3
Structures employant des CN	Partenaires techniques	Partenaires techniques et financiers	
Acteurs départementaux de l'inclusion	Partenaires techniques		
Conseil départemental (DGA Solidarité)	Partenaire technique	Partenaire technique et financier	Partenaire technique
Centres territoriaux de santé (et antennes)	Partenaires techniques	Partenaires techniques	
Maisons de santé et communautés professionnelles territoriales de santé	Partenaires techniques	Partenaires techniques	
Chambres consulaires			Partenaires techniques
Associations (clubs sportifs, fédérations de commerçants ...)	Partenaires techniques	Partenaires techniques	Partenaires techniques

AXE 1 : FORMER ET COORDONNER LES ACTEURS DE LA MÉDIATION

Enjeu 1 : Assurer une meilleure coordination sur le territoire, fluidifier la communication entre acteurs de la médiation numérique et les institutions et associer les acteurs "informels" de la médiation comme relais d'information sur les dispositifs.

Action 1.4 : Sensibiliser les acteurs-relais informels de la médiation numérique pour en faire des relais d'information et d'orientation

Calendrier de mise en œuvre de l'action

Actions	2024	2025				2026				2027			
	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Identification des acteurs informels													
Organisation de sessions de sensibilisation													
Diffusion locale de l'« annuaire - médiation numérique »													

Modalités de suivi et d'évaluation

Indicateurs	Type		Valeur de départ	Valeur cible	Périodicité de l'évaluation	Evaluateur	Source des données
	Quantitatif	Qualitatif					
Constitution d'un répertoire d'acteurs locaux		X	0	1	T2 2025	Coordinatrice départementale	Acteurs départementaux de l'inclusion
Nombre de sessions de sensibilisation	X		0	1 par bassin de vie par an	Annuelle en T3	Coordinatrice départementale	Acteurs départementaux de l'inclusion
Taux de participation aux sessions de sensibilisation	X	X	0	20 pers/session	Annuelle en T3	Coordinatrice départementale	Acteurs départementaux de l'inclusion
Diffusion de l'annuaire - médiation numérique		X	0	1	T3 2025	Coordinatrice départementale	Acteurs départementaux de l'inclusion
Nombre d'accompagnements suggérés par des acteurs de la médiation informels	X		0	15% des accompagnements	Annuelle	Coordinatrice départementale	Plateforme de renseignement de l'activité des CN

AXE 1 : FORMER ET COORDONNER LES ACTEURS DE LA MÉDIATION

Enjeu 2 : Garantir la formation continue des acteurs de la médiation numérique pour leur permettre d'accompagner les usagers sur les besoins émergents et assurer la pérennisation des postes.

Action 1.5 : Permettre aux médiateurs numériques du territoire de se former régulièrement afin d'accompagner l'évolution des besoins et de leurs missions

Contexte et problématique

Dans le diagnostic, les médiateurs numériques ont pointé l'inadéquation de leur formation initiale par rapport aux réalités de leurs missions. Ils attendent **une plus grande cohérence dans le nombre, la diversité, le format et le contenu des dispositifs de formation.**

- Les formats actuels de formation (mi-présentiel mi-distanciel ou intégralement en présentiel) contraignent certains conseillers numériques **à renoncer à se former** via la formation continue pour ne pas fermer les permanences plusieurs jours de suite. La mise à jour des connaissances des médiateurs numériques, en particulier sur les démarches administratives repose souvent sur la **veille qu'ils réalisent individuellement**, ce qui peut être très chronophage et ne permet pas toujours de répondre aux besoins des publics accompagnés.
- Les médiateurs numériques expriment le souhait **d'un étoffement des offres de formation**, en particulier sur les besoins administratifs et les usages numériques (accès à la culture et à l'information, sobriété numérique ...). Les modalités d'interventions des Conseillers numériques évoluent (accompagnement individuel / présentation thématique type conférence ...), les médiateurs ont également **des attentes de formation liées aux méthodes d'accompagnement** (prise de parole en public, accompagnement du public adolescent ...)

Objectifs de l'action

- **Réduire les freins à la formation continue des médiateurs numériques**
- **Renforcer les compétences des médiateurs numérique en poste** pour mieux accompagner l'évolutions de leurs missions
- **Favoriser le passage** d'une logique de « réponse aux besoins actuels » **à une logique « d'anticipation des besoins et de prise en compte de l'évolution des besoins ».**

Porteur de l'action

Coordinatrice départementale

Bénéficiaires

- Médiateurs numériques
- Gersois

Eléments financiers

Coût des formations (en définir en fonction du plan de formation)

Priorité



Complexité



Sous-actions prévues

1. **Travailler la refonte des offres de formation pour ajuster et enrichir le catalogue de formations accessibles aux médiateurs gersois** (plus de formations et des sujets plus variés, en particulier sur les démarches administratives et sujets émergents)
2. **Impliquer les médiateurs aux activités de veille opérationnelle** (en particulier sur les usages émergents) et leur donner les moyens de partager facilement ces éléments (en lien avec *l'action 1.2*)
3. **Former les médiateurs numériques aux nouvelles démarches administratives avec l'appui des organismes sociaux et institutionnels** (en lien avec *l'action 1.7*)
4. Généraliser **l'habilitation « Aidant Connect »** à l'ensemble des médiateurs numériques

Acteurs impliqués et rôles respectifs

Acteurs	Sous action 1	Sous action 2	Sous action 3	Sous Action 4
RhinOcc	Partenaire technique et financier	Partenaire technique	Partenaire technique	
Coll.in	Partenaire technique			
Structures employant des CN	Partenaires techniques et financiers			Partenaires techniques et financiers
Médiateurs numériques	Partenaires techniques	Partenaires techniques		
Organismes sociaux et institutionnels (CAF, MDPH, Centre des finances publiques, etc.)			Partenaires techniques et financiers	

AXE 1 : FORMER ET COORDONNER LES ACTEURS DE LA MÉDIATION

Enjeu 2 : Garantir la formation continue des acteurs de la médiation numérique pour leur permettre d'accompagner les usagers sur les besoins émergents > et assurer la pérennisation des postes.

Action 1.5 : Permettre aux médiateurs numériques du territoire de se former régulièrement afin d'accompagner l'évolution des besoins et de leurs missions

Calendrier de mise en œuvre de l'action

Actions	2024	2025				2026				2027			
	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Refonte des offres de formation													
Impliquer les médiateurs aux activités de veille opérationnelle													
Formation des médiateurs numériques aux nouvelles démarches administratives													
Généraliser l'habilitation « Aidant Connect »				◄	----	----	----	----	----	----	----	----	►

Modalités de suivi et d'évaluation

Indicateurs	Type		Valeur de départ	Valeur cible	Périodicité de l'évaluation	Evaluateur	Source des données
	Quantitatif	Qualitatif					
Taux de formations proposées en distanciel	X		Valeur à définir sur la base de 2025	50%	Annuelle	Coordinatrice départementale	RhinOcc / Coll.In
Nombre de formations proposées en présentiel dans le Gers	X		Valeur à définir sur la base de 2025	25%	Annuelle	Coordinatrice départementale	RhinOcc / Coll.In
Nombre de formations disponibles	X		Valeur à définir sur la base de 2025	+15%	Annuelle	Coordinatrice départementale	RhinOcc / Coll.In
Enquête de satisfaction sur les offres de formations		X	0	1 fois par an	Annuelle	Coordinatrice départementale	Acteurs départementaux de l'inclusion
Nombre de sujets de veille partagés	X		0	12 par an	Annuelle	Coordinatrice départementale	Plateforme d'échange *(Social.rhinocc ?)*
Formation des médiateurs aux démarches administratives	X		0	1 par an par organisme	T4 2025	Coordinatrice départementale	Acteurs départementaux de l'inclusion
Nombre de médiateurs habilités « Aidant Connect »	X		Valeur à définir sur base 2024	+15% / an	Annuelle T4	Coordinatrice départementale	Acteurs départementaux de l'inclusion

AXE 1 : FORMER ET COORDONNER LES ACTEURS DE LA MÉDIATION

Enjeu 2 : Garantir la formation continue des acteurs de la médiation numérique pour leur permettre d'accompagner les usagers sur les besoins émergents et assurer la pérennisation des postes.

Action 1.6 : Pérenniser les postes de conseillers numériques afin de capitaliser sur leurs compétences et maintenir la continuité des accompagnements

Contexte et problématique

Actuellement plusieurs facteurs concourent au manque de stabilité des postes de conseillers numérique :

- Un défaut de visibilité sur les financements de l'État (amène à proposer des CDD plutôt que des CDI et à l'interruption des contrats dès la diminution ou fin de financement).
- Une faible valorisation des postes et des conditions de réalisation de leurs missions
- Un sentiment d'isolement dans l'exercice ressenti par les médiateurs (peu de mutualisation collective).

Or, **un *turn over* important** implique de devoir recruter et former de nouveaux acteurs qui par la suite vont devoir s'adapter aux spécificités du territoire (tant dans la connaissance des besoins spécifiques au territoire qu'en lien avec l'insertion dans l'écosystème d'acteurs). **Cela représente un coût et du temps qui n'est pas consacré à l'accompagnement des Gersois et des ruptures dans les parcours d'accompagnements établis**. Il parait donc essentiel de pérenniser les postes des Conseillers Numériques déjà insérés dans l'écosystème gersois et disposant d'une véritable connaissance du contexte départemental.

Des leviers d'actions se trouvent à la fois dans la pérennisation des financements des postes et dans la motivation intrinsèque à la réalisation des missions des conseillers Numériques.

Objectifs de l'action

- **Stabiliser le maillage territorial**
- **Améliorer l'attractivité de la fonction**
- **Maintenir en poste les médiateurs** déjà insérés dans l'écosystème gersois et disposant de connaissances sur le territoire et ses dispositifs.
- **Converger vers une définition partagée à l'échelle du département** des missions et enjeux du poste de Conseiller Numérique

Porteur de l'action

COPIL

Bénéficiaires

- Médiateurs numériques
- Gersois

Eléments financiers

Sous-actions prévues

Mettre en place un groupe de travail avec l'ensemble des structures employant des CN pour mener une réflexion sur :

1. **La pérennisation des postes** via :
   - La stabilisation des emplois (CDD/ CDI)
   - La mise en place de conditions plus attractives (revalorisation des salaires, propositions de formations dans le Gers, valorisation des missions des Conseillers Numériques et des fiches de postes, valorisation des activités réelles des Conseillers Numériques / bilans d'activité)
   - Le financement des postes (établir de nouveaux co-financements pour mutualiser entre plusieurs structures,.)
2. **Le cadre d'intervention des conseillers numériques à l'échelle du département,** en définissant une orientation partagée avec des objectifs clairs et des indicateurs à l'échelle du département tant sur les accompagnements à réaliser que sur les formations à suivre ou sujets à maîtriser.
3. **Améliorer la mutualisation des ressources humaines et matérielles** (en lien avec *l'action 2.1*) **et des temps d'échanges entre pairs** *(en lien avec l'action 1.3)*

Acteurs impliqués et rôles respectifs

Acteurs	Sous action 1	Sous action 2	Sous action 3
Préfecture	Partenaire financier	Partenaire financier	
SMO Gers Numérique	Partenaire technique et financier		
EPCI	Partenaires techniques et financiers	Partenaires techniques et financiers	
Structures employant des CN	Partenaires techniques et financiers	Partenaires techniques	Partenaires techniques
Coordinatrice départementale		Partenaire technique	Partenaire technique
Etat (MedNum, ANCT)	Partenaire technique		Partenaire technique
Conseil départemental	Partenaire technique et financier	Partenaire technique et financier	Partenaire technique et financier

Priorité

Complexité

AXE 1 : FORMER ET COORDONNER LES ACTEURS DE LA MÉDIATION

Enjeu 2 : Garantir la formation continue des acteurs de la médiation numérique pour leur permettre d'accompagner les usagers sur les besoins émergents et assurer la pérennisation des postes.

Action 1.6 : Pérenniser les postes de conseillers numériques afin de capitaliser sur leurs compétences et maintenir la continuité des accompagnements

Calendrier de mise en œuvre de l'action

Actions	2024	2025				2026				2027			
	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Constitution d'un groupe de travail sur la pérennisation des postes													
Constitution d'un groupe de travail sur le cadre d'intervention des conseillers numériques													
Définition des objectifs d'accompagnement													
Constitution d'un groupe de travail sur la mise en commun des ressources													

Modalités de suivi et d'évaluation

Indicateurs	Type		Valeur de départ	Valeur cible	Périodicité de l'évaluation	Evaluateur	Source des données
	Quantitatif	Qualitatif					
Création du groupe de travail sur la pérennisation des postes		X	0	1	T2 2025	Coordinatrice départementale	COPIL
Nombre de départ de médiateurs numériques	X		Valeur à définir sur la base de 2024	Inférieur au chiffre 2024	T4	Coordinatrice départementale	Coordinatrice Gers Numérique / plateforme
Création d'un groupe de travail – cadre d'intervention des conseillers numériques		X	0	1	T2 2025	Coordinatrice départementale	COPIL
Nombre d'objectifs fixés aux conseillers numériques (nombre et type d'accompagnements visés, formations à suivre, sujets à maîtriser, etc.)	X		0	1/ type d'objectif	T4	Coordinatrice départementale	Acteurs départementaux de l'inclusion
Enquête de satisfaction auprès des conseillers numériques sur les objectifs fixés		X	0	1 par an par bassin de vie	Annuelle en T4	Coordinatrice départementale	Acteurs départementaux de l'inclusion
Création d'un groupe de travail dans les instances de pilotage opérationnel		X	0	1	T3 2025	Coordinatrice départementale	Coordinatrice départementale

AXE 1 : FORMER ET COORDONNER LES ACTEURS DE LA MÉDIATION

Enjeu 2 : Garantir la formation continue des acteurs de la médiation numérique pour leur permettre d'accompagner les usagers sur les besoins émergents et assurer la pérennisation des postes.

Action 1.7 : Repenser la relation entre organismes sociaux / institutionnels et médiateurs numériques

Contexte et problématique

La mise à jour des connaissances des acteurs de la médiation numérique sur les démarches administratives qu'ils sont amenés à réaliser pour le compte des Gersois (Aidant Connect) ou pour accompagner leur montée en compétences **repose principalement sur la veille qu'ils effectuent à titre individuel.**

Également, ils doivent souvent **effectuer « pour simulation » le même parcours usager** que les bénéficiaires qu'ils accompagnent, faute d'un contact direct dans les organismes pour débloquer ou clarifier certaines situations.

Des liens entre institutions et Conseillers France Services existent toutefois déjà. Il s'agit de renforcer et d'étendre ces interactions à l'ensemble des acteurs de la médiation pour les **maintenir tous à jour des évolutions des procédures administratives et rendre ainsi plus aisés leurs accompagnements.** .

Objectifs de l'action

- **Encourager la formation continue** des médiateurs numériques
- **Pouvoir s'appuyer sur les contacts identifiés pour échanger** sans passer par le parcours usager classique
- **Favoriser** les retours d'expériences et **la remontée d'information vers les organismes sociaux et institutionnels** pour tendre vers la simplification des démarches qui le nécessitent
- **Diminuer les risques de renoncement aux droits des usagers**
- **Mieux valoriser le temps des médiateurs actuellement dédié à la veille au profit de leurs missions d'accompagnement.**

Porteur de l'action

Coordinatrice départementale Préfecture (Coordinatrice France Services)

Bénéficiaires

- Médiateurs numériques
- Organismes sociaux et institutionnels
- Gersois

Eléments financiers

Formation des médiateurs et des agents des organismes sociaux et institutionnels

Sous-actions prévues

1. **Identifier les organismes sociaux et institutionnels**
2. **Définir des contacts référents de ces organismes,** les sensibiliser aux besoins des CN et établir les modalités d'échanges/ formats de formation (à mettre en cohérence avec les référents déjà identifiés pour le dispositif France Service).
3. **Constituer un annuaire des contacts référents** et les mettre à disposition des médiateurs numériques.
4. **Organiser des points de rencontres réguliers** entre médiateurs numériques et organismes sociaux et institutionnels afin de :
   - Maintenir les CN à jour des évolutions des procédures administratives (documentation / formation)
   - Favoriser la création d'un réseau d'échanges entre les référents et les médiateurs numériques (descente et remontée d'information)

Acteurs impliqués et rôles respectifs

Acteurs	Sous action 1	Sous action 2	Sous action 3	Sous action 4
Organismes sociaux et institutionnels (CAF, CPAM, MSA, France Travail, CARSAT, ADIL, CIDFF, la Maison du Logement, Finances Publiques, ANTS, Conciliateur de justice ...)	Partenaires techniques	Partenaires techniques		Partenaire technique et financier
Médiateurs numériques	Partenaires techniques			Partenaires techniques
Structures employant des CN	Partenaires techniques			Partenaire technique et financier
RhinOcc				Partenaire technique

Priorité



Complexité



AXE 1 : FORMER ET COORDONNER LES ACTEURS DE LA MÉDIATION

Enjeu 2 : Garantir la formation continue des acteurs de la médiation numérique pour leur permettre d'accompagner les usagers sur les besoins émergents et assurer la pérennisation des postes.

Action 1.7 : Repenser la relation entre organismes sociaux / institutionnels et médiateurs numériques

Calendrier de mise en œuvre de l'action

Actions	2024	2025				2026				2027			
	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Identifier les organismes sociaux et institutionnels				■									
Identification et sensibilisation des contacts référents institutionnels				■									
Constitution de l'annuaire – contact référents					■								
Points de rencontre réguliers – formation des médiateurs numériques					■	◄	----	----	■	----	----	----	►

Modalités de suivi et d'évaluation

Indicateurs	Type		Valeur de départ	Valeur cible	Périodicité de l'évaluation	Evaluateur	Source des données
	Quantitatif	Qualitatif					
Nombre d'organismes intégrés à la démarche	X		0	15	T3 2025	Coordinatrice départementale	Organismes sociaux et institutionnels
Sensibilisation des contacts référents institutionnels	X		0	1 session / organisme identifié	T3 2025	Coordinatrice départementale	Organismes sociaux et institutionnels
Constitution de l'annuaire – contacts référents		X	0	1	T4 2025	Coordinatrice départementale	Acteurs départementaux de l'inclusion
Mise à jour de l'annuaire – contacts référents	X		0	1/ fois par an	T4	Coordinatrice départementale	Organismes sociaux et institutionnels
Formation des médiateurs aux démarches administratives	X		0	1 / an / organisme identifié	T4 2025	Coordinatrice départementale	Acteurs départementaux de l'inclusion
Echanges référents et médiateurs numériques		X	0	Régularité instituée des échanges	Annuelle	Coordinatrice départementale	Acteurs départementaux de l'inclusion

Enjeu 3 : Maintenir le contact humain dans les dispositifs de médiation numérique pour accompagner les usagers vers l'autonomie numérique en renforçant le maillage territorial des lieux de médiation.

Action 2.1 : Accroître le nombre de médiateurs numériques présents sur le territoire

Contexte et problématique

L'amélioration de la couverture des besoins repose sur une meilleure coordination des médiateurs numériques en place (*action 1.3*), une pérennisation des médiateurs en place (*action 1.6*) mais également **un accroissement du nombre de conseillers numériques** pour intervenir dans des zones actuellement partiellement couvertes. Il peut s'agir de locaux équipés mais non utilisés en l'absence de médiateur ou de zones dans lesquelles les interventions sont irrégulières.

Compte tenu des spécificités du Gers, **22 conseillers numériques sont éligibles aux dotations de l'État**. **Actuellement, le département comptabilise 13 conseillers numériques en poste**; le recrutement de conseillers numériques supplémentaires est donc à envisager.

Les freins identifiés au recrutement de nouveaux conseillers portent principalement sur la différence entre dotation et coût réel que supporte la structure pour l'accueil d'un conseiller numérique.

Cette action est concomitante avec les actions 1.3 relative à la répartition géographique des conseillers et 1.6 dédiée à la pérennisation des postes de conseillers numérique et notamment aux réflexions à conduire sur leur financement.

Objectifs de l'action

- **Renforcer les effectifs de médiateurs numériques pour assurer la structuration de parcours usagers à l'échelle de chaque bassin de vie**
- **Garantir l'équilibre et l'équité de la répartition géographique des offres de médiation**
- **Donner des moyens** (ingénierie technique et ressources humaines) **aux ambitions de cette feuille de route départementale**, notamment pour permettre le maintien des contacts humain dans les accompagnements

Porteur de l'action

COPIL

Bénéficiaires

- Médiateurs numériques
- Gersois

Eléments financiers

AMO étude de qualification des besoins de recrutement de conseillers numériques > 15 000 € HT

Priorité

Complexité

Sous-actions prévues

1. **Qualifier précisément les besoins de conseillers numériques supplémentaires à l'échelle du Département**, en travaillant à l'échelle des bassins de vie ou de rapprochement entre bassins de vie.
2. **Constituer un groupe de travail pour identifier les structures**, modalités d'accueil et de financement de nouveaux conseillers numériques, en lien avec les réflexions conduites dans le cadre de l'action 1.6.
3. **Recrutement** de nouveaux conseillers numériques dans les structures et les bassins de vie où des besoins demeurent non couverts ou se révèlent à court et moyens terme
4. **Formation et intégration à l'écosystème** des médiateurs numériques gersois

Acteurs impliqués et rôles respectifs

Acteurs	Sous action 1	Sous action 2	Sous action 3	Sous action 4
Structures employant des CN	Partenaires techniques	Partenaires techniques et financiers	Partenaires techniques et financiers	Partenaires techniques
Préfecture	Partenaire financier	Partenaire financier	Partenaire financier	
Conseil départemental	Partenaire technique	Partenaire technique	Partenaire technique et financier	
EPCI et communes	Partenaire technique	Partenaires techniques et financiers	Partenaires techniques et financiers	
RhinOcc		Partenaire technique		

Enjeu 3 : Maintenir le contact humain dans les dispositifs de médiation numérique pour accompagner les usagers vers l'autonomie numérique en renforçant le maillage territorial des lieux de médiation.

Action 2.1 : Accroître le nombre de médiateurs numériques présents sur le territoire

Calendrier de mise en œuvre de l'action

Actions	2024	2025				2026				2027			
	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Constitution du groupe de travail													
Recrutement de nouveaux conseillers numériques				en fonction des besoins révélés									
Formation et intégration à l'écosystème des médiateurs numériques gersois													

Modalités de suivi et d'évaluation

Indicateurs	Type		Valeur de départ	Valeur cible	Périodicité de l'évaluation	Evaluateur	Source des données
	Quantitatif	Qualitatif					
Constitution du groupe de travail		X	0	1	T1 2025	Coordinatrice départementale	Coordinatrice départementale
Nombre de conseillers numériques en poste	X		13 en 2024	18 *(cf. action 1.3)*	T4 2025	Coordinatrice départementale	

AXE 2 : RENFORCER LES DISPOSITIFS DE MÉDIATION

Enjeu 3 : Maintenir le contact humain dans les dispositifs de médiation numérique pour accompagner les usagers vers l'autonomie numérique en renforçant le maillage territorial des lieux de médiation.

Action 2.2 : Densifier le maillage territorial en s'appuyant sur des lieux d'accueil du public existant (associations, médiathèques et tiers lieux ...)

Contexte et problématique

Actuellement, des Maisons Frances Services sont présentes dans tous les EPCI gersois. Néanmoins, **certains EPCI ne comptent qu'un seul lieu de médiation identifié** et certaines structures (EHPAD, associations) bénéficient d'interventions occasionnelles.
Il semble donc nécessaire de **renforcer le maillage territorial avec des dispositifs « faire venir à » en parallèle des dispositifs « aller vers ».**

Un levier pourrait être d'établir plus formellement des lieux déjà existants et ouverts à tous comme des lieux de médiation numérique : des espaces équipés (matériel, connexion), dans lesquels les usagers pourraient être accompagnés et qui pourraient également servir de lieux de rencontre, d'échange et de lien entre usagers (sur le modèle de l'espace collectif géré par la régie de quartier Garros Services) : tiers-lieux, médiathèques, établissements scolaires, régies de quartier, ...

Objectifs de l'action

- **Renforcer le nombre de lieux permettant le « faire venir à »**
- **Favoriser l'émergence de nouveaux lieux de médiation** grâce à la mobilisation d'autres lieux d'accueil du public (tiers lieux, médiathèque, associations, collèges ...)
- Valoriser l'importance des tiers lieux dans la **médiation numérique de proximité**
- **Renforcer les dispositifs « aller vers »**

Porteur de l'action

Coordinatrice Départementale

Bénéficiaires

- Gersois
- Associations locales
- Tiers lieux

Eléments financiers

Sous-actions prévues

Renforcer le « faire venir à » en instituant de nouveaux lieux de médiation :

1. Impliquer le tissu associatif, les tiers lieux et les équipements recevant du public (médiathèques, ludothèques, établissements scolaires ...) pour **identifier les équipements propices au développement de nouveaux lieux de médiation**
2. **Equiper les lieux identifiés** (en lien avec *l'action 3.2*) et intégrer ces lieux aux calendriers d'organisation des permanences des médiateurs (en lien avec *l'action 1.3*)

Renforcer le « aller vers » :

3. **Mettre en place des permanences itinérantes** (en lien avec Gers Solidaire) et des services à domicile pour s'adapter aux situations particulières (en lien avec les publics cibles identifiés)
4. **Travailler avec les médiathèques** pour **monter des actions itinérantes** (bibliobus avec médiateur numérique) en couplant des dispositifs existants avec des actions de médiation (en lien avec *l'action 1.3*)

Acteurs impliqués et rôles respectifs

Acteurs	Sous action 1	Sous action 2	Sous action 3	Sous action 4
Associations locales	Partenaires techniques	Partenaires techniques		
Tiers lieux et leur structure gestionnaire	Partenaires techniques et financiers	Partenaires techniques		
Collectivités	Partenaires techniques et financiers	Partenaires techniques et financiers	Partenaires techniques et financiers	
Conseil Départemental	Partenaire technique		Partenaire financier	
Médiateurs numériques		Partenaires techniques	Partenaires techniques	
Médiathèques	Partenaires techniques			Partenaires techniques
Etablissements scolaires	Partenaires techniques			
Gers Solidaire	Partenaire technique		Partenaires techniques et financiers	

Priorité

Complexité

AXE 2 : RENFORCER LES DISPOSITIFS DE MÉDIATION

Enjeu 3 : Maintenir le contact humain dans les dispositifs de médiation numérique pour accompagner les usagers vers l'autonomie numérique en renforçant le maillage territorial des lieux de médiation.

Action 2.2 : Densifier le maillage territorial en s'appuyant sur des lieux d'accueil du public existant (associations, médiathèques et tiers lieux ...)

Calendrier de mise en œuvre de l'action

Actions	2024	2025				2026				2027			
	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Identification des équipements publics propices au développement de nouveaux lieux de médiation													
Création, équipement de ces nouveaux lieux puis organisation des permanences d'accueil								◄----------	----------►				
Mise en place de permanences itinérantes													
Cadrage et lancement d'actions avec les médiathèques													

Modalités de suivi et d'évaluation

Indicateurs	Type		Valeur de départ	Valeur cible	Périodicité de l'évaluation	Evaluateur	Source des données
	Quantitatif	Qualitatif					
Constitution du groupe de travail « nouveaux lieux de médiation »		X	0	1	T1 2026	Coordinatrice départementale	Coordinatrice départementale
Nombre de « nouveaux lieux de médiation » à l'échelle du département	X		0	15 (un par EPCI)	T4 2026	Coordinatrice départementale	Coordinatrice départementale
Nombre d'actions (permanences, évènements) de médiation numérique dans les médiathèques	X		0	1/médiathèque (18)	T4	Coordinatrice départementale	Coordinatrice départementale
Nombre de permanences itinérantes avec le bibliobus	X		0	À définir par le groupe de travail	T4 2026 / T4 2027	Coordinatrice départementale	Coordinatrice départementale
Nombre de participants aux sessions de médiation numérique organisés dans ces nouveaux lieux	X		0	À définir par le groupe de travail	T4 2026 / T4 2027	Coordinatrice départementale	Coordinatrice départementale

AXE 2 : RENFORCER LES DISPOSITIFS DE MÉDIATION

Enjeu 3 : Maintenir le contact humain dans les dispositifs de médiation numérique pour accompagner les usagers vers l'autonomie numérique en renforçant le maillage territorial des lieux de médiation.

Action 2.3 : Recenser les offres de médiation numérique en vue d'une amélioration de la communication et de l'orientation des bénéficiaires

Contexte et problématique

Le diagnostic a mis en évidence une **connaissance partielle de l'offre de médiation** du territoire par les médiateurs numériques ainsi qu'une cartographie des lieux d'inclusion numérique (ANCT) accessible aux Gersois comportant des **données non actualisées.**

L'absence de vision consolidée du territoire rend complexe la mise en place d'actions cohérentes et couvrant l'ensemble du territoire et limite la communication possible sur les dispositifs.

La mise à jour de la cartographie des lieux et offres de médiation et sa diffusion sont donc essentielles pour améliorer la visibilité sur les dispositifs et mieux orienter les bénéficiaires des accompagnements.

Objectifs de l'action

- **Connaître les offres de médiation numérique actives** sur le territoire avec des coordonnées et informations à jour
- **Améliorer l'identification des acteurs et lieux de médiation par les Gersois**
- **Accroître la participation aux accompagnements**

Porteur de l'action

Coordinatrice départementale

Bénéficiaires

- Gersois
- Médiateurs numériques
- Collectivités
- Associations

Eléments financiers

1 ETP SMO Gers numérique (coordinatrice départementale)

Coût de la plateforme proposée par RhinOcc au-delà de 2025

Priorité

Complexité

Sous-actions prévues

1. **Mettre à jour la cartographie des lieux et offres de médiation numérique gersois** (et opérer une mise à jour régulière), y compris en considérant l'interopérabilité des données entre RhinOcc et la base de données nationale de l'ANCT et la mise à disposition par RhinOcc d'une plateforme de gestion des données géolocalisées des lieux d'inclusion numérique sur le périmètre départemental avec l'administration des données par la coordinatrice départementale (gracieux en 2025)
2. **Constituer un document « annuaire - médiation numérique »** recensant les principaux acteurs de la médiation numérique du territoire, leurs coordonnées et types d'accompagnements proposés et lieux d'intervention.
3. **Diffuser ce support :**
   - Via une communication en ligne (sites internet des collectivités ou des structures accueillant des médiateurs);
   - Transmission aux secrétaires de mairie pour consultation physique dans les locaux;
   - Transmission aux acteurs-relais (identifiés en *action 1.4*);
   - Diffusion via les applications locales (ex: Panneau Pocket)

Acteurs impliqués et rôles respectifs

Acteurs	Sous action 1	Sous action 2	Sous action 3
Médiateurs numériques	Partenaires techniques	Partenaires techniques	Partenaires techniques
Structures employant des CN (associations, collectivités ...)	Partenaires techniques	Partenaires techniques	Partenaires techniques
Secrétaires de mairie	Partenaires techniques		Partenaires techniques
Acteurs-relais informels de médiation	Partenaires techniques		Partenaires techniques
RhinOcc	Partenaire technique	Partenaire technique	Partenaire technique

AXE 2 : RENFORCER LES DISPOSITIFS DE MÉDIATION

Enjeu 3 : Maintenir le contact humain dans les dispositifs de médiation numérique pour accompagner les usagers vers l'autonomie numérique en renforçant le maillage territorial des lieux de médiation.

Action 2.3 : Recenser les offres de médiation numérique en vue d'une amélioration de la communication et de l'orientation des bénéficiaires

Calendrier de mise en œuvre de l'action

Actions	2024	2025				2026				2027			
	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Mise à jour de la cartographie des lieux et offres de médiation numérique			■				■				■		
Constitution de l'« annuaire - médiation numérique »			■	◄	----	----	----	----	----	----	----	----	►
Diffusion du support				■	◄	----	----	----	----	----	----	----	►

Modalités de suivi et d'évaluation

Indicateurs	Type		Valeur de départ	Valeur cible	Périodicité de l'évaluation	Evaluateur	Source des données
	Quantitatif	Qualitatif					
Cartographie mise à jour		X	0	1	T2 2025	Coordinatrice départementale	RhinOcc
Mise à jour régulière de la cartographie	X				Annuelle	Coordinatrice départementale	RhinOcc
Diffusion de l'annuaire - médiation numérique		X	0	1	T3 2025	Coordinatrice départementale	Coordinatrice départementale

AXE 2 : RENFORCER LES DISPOSITIFS DE MÉDIATION

Enjeu 3 : Maintenir le contact humain dans les dispositifs de médiation numérique pour accompagner les usagers vers l'autonomie numérique en renforçant le maillage territorial des lieux de médiation.

Action 2.4 : Proposer des dispositifs de médiation adaptés aux publics cibles

Contexte et problématique

Le format des dispositifs en place dans le Gers permet de toucher les publics précaires et les personnes âgées et intègre partiellement des secrétaires de mairie et des accompagnants en EHPAD. **Néanmoins, certains publics en demande de médiation** (jeunes, actifs, parents d'élèves, chefs d'exploitation agricole, etc.) **ne sont pas ou insuffisamment intégrés** aux dispositifs actuels faute d'horaires compatibles avec leur activité ou d'une communication sur les dispositifs qui ne les atteint pas.

Ce constat conduit à **adapter les dispositifs**, pour que la forme et le contenu puissent toucher spécifiquement certains publics. Cette possibilité d'adaptation des dispositifs permet également de faciliter l'intégration de nouveaux sujets d'accompagnement (usages, dangers, etc.). Cela implique de réaliser des aménagements temporels, de type d'accompagnement et de prévoir des déplacements supplémentaires pour les médiateurs numériques.

Objectifs de l'action

- **Pouvoir toucher des publics insuffisamment insérés dans les dispositifs actuels** (actifs, parents, etc.)
- **Adapter les dispositifs de médiation aux spécificités des publics à accompagner**
- **Penser des nouveaux modes d'accompagnement**
- **Intégrer les usages émergents aux accompagnements** (parentalité numérique, cyberharcèlement, protection des données …)

Porteur de l'action

Coordinatrice départementale

Bénéficiaires

- Gersois
- Etablissements scolaires
- Chefs d'exploitation agricole

Eléments financiers

Aménagement des temps de travail des CN

Priorité



Complexité



Sous-actions prévues

1. **Proposer des dispositifs de médiation adaptés à des publics spécifiques :**
   - **Public actif** (horaires étendus, sessions avec thématiques ciblées, communication spécifique);
   - **Parents** (formation ENT, sensibilisation aux dangers du numérique) – en partenariat avec la DSDE, les établissements scolaires, Promeneurs du Net sur des horaires adaptés ;
   - **Public chefs d'exploitation agricole :** sessions thématiques (démarches spécifiques) – en partenariat avec la MSA et la Chambre d'Agriculture ;
   - **Public en situation de handicap :** renforcer les permanences MDPH
2. **Monter un groupe de travail pour définir le cadre d'un dispositif de médiation à destination des publics jeunes** à la fois dans les établissements scolaires (découpage des zones d'intervention et définition des modalités d'intervention, thématiques, etc.) mais aussi hors établissements scolaires (partenariat avec les missions locales, modalités d'interventions, etc.).
3. **Intervenir dans les établissements scolaires et les autres structures à destination des publics jeunes** (enfants et adolescents)

Acteurs impliqués et rôles respectifs

Acteurs	Sous action 1	Sous action 2	Sous action 3
Médiateurs numériques	Partenaires techniques	Partenaires techniques	
Structures employant des conseillers numériques	Partenaires techniques	Partenaires techniques	
DSDEN, établissements scolaires	Partenaires techniques	Partenaires techniques	Partenaires techniques
Associations (parents d'élèves, Promeneurs du Net, prévention risques …)	Partenaires techniques	Partenaires techniques	Partenaires techniques
Mission locale	Partenaire technique	Partenaire technique	Partenaires techniques
MSA et Chambre d'Agriculture	Partenaires techniques		

AXE 2 : RENFORCER LES DISPOSITIFS DE MÉDIATION

Enjeu 3 : Maintenir le contact humain dans les dispositifs de médiation numérique pour accompagner les usagers vers l'autonomie numérique en renforçant le maillage territorial des lieux de médiation.

Action 2.4 : Proposer des dispositifs de médiation adaptés aux publics cibles

Calendrier de mise en œuvre de l'action

Actions	2024	2025				2026				2027			
	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Ajustement des offres d'accompagnement à destination de certains publics cibles													
Groupe de travail – médiation à destination des publics jeunes													
Définition et lancement des interventions à destination des publics jeunes					◄	----	----	----	----	----	----	----	►

Modalités de suivi et d'évaluation

Indicateurs	Type		Valeur de départ	Valeur cible	Périodicité de l'évaluation	Evaluateur	Source des données
	Quantitatif	Qualitatif					
Création de dispositifs spécifiques aux publics actifs, parents, chefs d'exploitations, etc.		X	0	Au moins 1 type de dispositif par public cible par bassin de vie	Annuelle	Coordinatrice départementale	Acteurs départementaux de l'inclusion
Création d'un groupe de travail – médiation jeunes		X	0	1		Coordinatrice départementale	Coordinatrice départementale
Nombre d'interventions dans les établissements scolaires	X		0	1/ établissement/ an	T4	Coordinatrice départementale	Etablissements scolaires
Nombre d'interventions à destination de la jeunesse (hors établissement scolaire)	X		0	Définis par le groupe de travail		Coordinatrice départementale	Coordinatrice départementale

AXE 2 : RENFORCER LES DISPOSITIFS DE MÉDIATION

Enjeu 4 : Sensibiliser et former aux risques liés à l'usage des outils numériques et encourager le développement de l'esprit critique des Gersois.

Action 2.5 : Sensibiliser les Gersois aux risques liés au numérique

Contexte et problématique

Les Gersois **doivent être conscients des risques auxquels ils s'exposent dans leurs usages quotidiens des outils numériques** (vols de données, exposition de la vie privée...). **De plus en plus d'actes de cyberharcèlement ou de piratage informatique sont recensés**, parfois fortement préjudiciables pour les usagers. Le développement d'une culture de la « **prudence numérique** » doit permettre aux bénéficiaires gersois d'utiliser leurs outils numériques en toute sécurité.

De nombreux dispositifs existent déjà mais ils sont principalement menés dans le cadre scolaire (intervention de la gendarmerie, associations de prévention, projet CNR numérique, etc). **Un dispositif à destination d'un public plus large doit pouvoir être instauré, sur les thématiques suivantes** :

- Sécurité (hameçonnage, escroqueries et fraudes en ligne, protection des données personnelles, robustesse des mots de passe, etc.) ;
- Réseaux sociaux et cyberharcèlement

Objectifs de l'action

- **Sensibiliser les Gersois aux risques liés au numérique**
- **Informer des risques et des bonnes pratiques** pour prévenir le risque
- **Informer sur les bonnes pratiques à adopter en cas de gestion de crise**

Porteur de l'action

Coordinatrice Départementale

Bénéficiaires

Gersois, principalement public jeune et public actif

Eléments financiers

1 ETP SMO Gers numérique (coordinatrice départementale)

Aménagement des temps de travail des CN

Priorité

Complexité

Sous-actions prévues

1. **Créer un parcours d'accompagnement dédié à la gestion des risques numériques**, mis à disposition de l'ensemble des médiateurs gersois via le centre de ressources mutualisé *(en lien action 1.2)*.
2. **Prévoir des interventions dans les établissements scolaires** – en partenariat avec la DSDEN (*en lien avec l'action 2.5)*.
3. **Planifier des sessions de sensibilisation ouvertes au grand public,** sur des horaires décalés pour permettre aux actifs d'y participer, en particulier les parents.
4. **S'appuyer/ promouvoir des dispositifs nationaux existants,** comme « Promeneur du Net ».

Acteurs impliqués et rôles respectifs

Acteurs	Sous action 1	Sous action 2	Sous action 3	Sous action 4
Conseillers Numériques	Partenaires techniques	Partenaires techniques	Partenaires techniques	Partenaires techniques
DSDEN		Partenaire technique		
Etablissements scolaires		Partenaires techniques		Partenaires techniques
Association de prévention (Promeneur du net, etc.)		Partenaires techniques		Partenaires techniques
Police / Gendarmerie		Partenaires techniques		

Enjeu 4 : Sensibiliser et former aux risques liés à l'usage des outils numériques et encourager le développement de l'esprit critique des Gersois.

Action 2.5 : Sensibiliser les Gersois aux risques liés au numérique

Calendrier de mise en œuvre de l'action

Actions	2024	2025				2026				2027			
	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Créer un parcours d'accompagnement dédié à la gestion des risques numériques													
Interventions dans les établissements scolaires					←								→
Organisation des sessions de sensibilisation du grand public					←								→
Promotion des dispositifs de prévention nationaux existants					←								→

Modalités de suivi et d'évaluation

Indicateurs	Type		Valeur de départ	Valeur cible	Périodicité de l'évaluation	Evaluateur	Source des données
	Quantitatif	Qualitatif					
Création du parcours d'accompagnement		X	0	1	T2 2025	Coordinatrice départementale	Médiateurs numériques
Nombre d'interventions de sensibilisation dans les établissements scolaires (écoles, collèges et lycées)	X			1 / établissement / an	T4	Coordinatrice départementale	Etablissements scolaires
Nombre de session de sensibilisation grand public	X			2 par an par bassin de vie	T4	Coordinatrice départementale	Médiateurs numériques

Enjeu 4 : Sensibiliser et former aux risques liés à l'usage des outils numériques et encourager le développement de l'esprit critique des Gersois.

Action 2.6 : Former les aidants informels manipulant des données personnelles aux risques liés au numérique

Contexte et problématique

Au-delà du public jeune, particulièrement concerné par la sensibilisation aux risques liés aux usages numériques et des sessions de sensibilisation ouvertes au grand public pour leur usage personnel, il est également nécessaire de développer une offre d'accompagnement à destination des **aidants numériques** (médiateurs informels) **amenés à manipuler des données personnelles dans leur activité professionnelle ou associative.**

Cet accompagnement spécifique doit permettre de :

- En tant qu'aidants, les rassurer par leur connaissance des bonnes pratiques relatives à la gestion des données.
- Sécuriser leurs interventions par la connaissance des règlementations en matière de protection des données.

Cette action s'inscrit en complémentarité avec l'action 1.5 sur la généralisation de l'habilitation « Aidant Connect » à l'ensemble des médiateurs numériques.

Elle fait également écho à l'action 2.4 qui préconise l'adaptation des dispositifs de formation aux spécificités des publics à accompagner (format, horaires ...).

Objectifs de l'action

- **Sécuriser les pratiques des aidants numériques informels et sécuriser les accompagnements dispensés**
- **Réduire les risques collectifs de fuite de données** en ouvrant la sensibilisation aux personnes manipulant des données
- **Informer des risques et des bonnes pratiques** pour prévenir le risque
- **Informer sur les bonnes pratiques à adopter en cas de gestion de crise**

Porteur de l'action

Coordinatrice départementale

Bénéficiaires

- Aidants numériques informels (élus, secrétaires de mairie, associations ...)
- Gersois

Eléments financiers

1 ETP SMO Gers numérique (coordinatrice départementale)

Aménagement des temps de travail des CN

Sous-actions prévues

1. **Identifier par bassin de vie les typologies de fonctions concernées** (secrétaires de mairie, élus, membres d'association, toute autre personne manipulant des données personnelles dans le cadre de son activité professionnelle ou de son temps associatif) et **établir la liste d'acteurs à intégrer aux sessions de formation/sensibilisation.**
2. **Par bassin de vie, organiser et animer des sessions de formation collectives sur un horaire accessible au plus grand nombre.**

Acteurs impliqués et rôles respectifs

Acteurs	Sous action 1	Sous action 2
Conseillers Numériques	Partenaires techniques	Partenaires techniques
Collectivités (communes et EPCI)	Partenaires techniques	Partenaires techniques
Associations	Partenaires techniques	Partenaires techniques

Priorité



Complexité



Enjeu 4 : Sensibiliser et former aux risques liés à l'usage des outils numériques et encourager le développement de l'esprit critique des Gersois.

Action 2.6 : Former les aidants informels manipulant des données personnelles aux risques liés au numérique

Calendrier de mise en œuvre de l'action

Actions	2024	2025				2026				2027			
	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Identification des typologies d'acteurs et définition de la liste d'acteurs concernés													
Organisation et animation de sessions de sensibilisation par bassin de vie				◄	----	----	----	----	----	----	----	----	►

Modalités de suivi et d'évaluation

Indicateurs	Type		Valeur de départ	Valeur cible	Périodicité de l'évaluation	Evaluateur	Source des données
	Quantitatif	Qualitatif					
Identification des acteurs à sensibiliser		X	0	Liste à établir par bassin de vie	T3 2025	Coordinatrice départementale	Acteurs départementaux de l'inclusion
Nombre de sessions de sensibilisation organisées	X		0	3 par an par bassin de vie	Annuelle	Coordinatrice départementale	Acteurs départementaux de l'inclusion
Taux de participation aux sessions	X		0	10 personnes / session	Annuelle	Coordinatrice départementale	Acteurs départementaux de l'inclusion

Enjeu 4 : Sensibiliser et former aux risques liés à l'usage des outils numériques et encourager le développement de l'esprit critique des Gersois.

Action 2.7 : Encourager le développement de l'esprit critique des Gersois

Contexte et problématique

Bien que la propagation de fausses nouvelles (qu'il s'agisse de désinformation ou de mésinformation) ne soit pas nouvelle, l'évolution rapide des outils numériques a donné de l'ampleur au phénomène. **La place de plus en plus grande que prend l'IA générative au quotidien a également encouragé ce développement** et peut, selon les erreurs qui sont faites (« hallucinations »), induire en erreur l'utilisateur qui y a recourt.

La détection d'indices permettant de douter de la crédibilité d'une information est cruciale pour un usage serein des outils numériques. Il est donc important d'encourager le développement de l'esprit critique des Gersois, en particulier pour ceux qui sont ne sont pas familiers de l'utilisation du numérique, particulièrement vulnérables aux fasses informations.

L'objectif de cette action est de **fournir les outils et méthodes** (recherche inversée, croisement de sources, vérification contenu IA, etc.) permettant de vérifier la crédibilité d'une information et la fiabilité des réponses des IA génératives (contenus vidéos, sonores, images, textes).

Objectifs de l'action

- **Favoriser l'identification des *fake news* et hallucinations des IA**
- **Fournir des outils « faisceaux d'indices » aux Gersois** (recherche inversée, croisement de sources, vérification contenu IA, etc.)
- **Fiabiliser l'utilisation des IA**

Porteur de l'action

Coordinatrice départementale

Bénéficiaires

Gersois

Eléments financiers

Sous-actions prévues

1. **Création d'un support de médiation** (en lien avec les *actions 2.4 et 2.5*) **sur la thématique de la désinformation et de l'utilisation des IA** (biais, « hallucinations » ...), mis à disposition de l'ensemble des médiateurs numériques via le centre de ressources partagés (action 1.2)
2. **Organiser des sessions de sensibilisation et de prévention** dans les établissements scolaires (collèges)
3. **Organiser des sessions de sensibilisation et de prévention** hors établissements scolaires, à destination des publics déscolarisés ou adultes.

Acteurs impliqués et rôles respectifs

Acteurs	Sous action 1	Sous action 2	Sous action 3
Conseillers numériques	Partenaires techniques	Partenaires techniques	Partenaires techniques
Association Latitudes (atelier de sensibilisation « La bataille de l'IA)	Partenaire technique	Partenaire technique	Partenaire technique
Établissements scolaires (collèges)		Partenaires techniques	
DSDEN	Partenaire technique	Partenaire technique	
Mission locale, France Travail			Partenaire technique
Lieux de médiation (tiers lieux, médiathèques, etc.)			Partenaire technique
Associations			Partenaire technique

Priorité

Complexité

Enjeu 4 : Sensibiliser et former aux risques liés à l'usage des outils numériques et encourager le développement de l'esprit critique des Gersois.

Action 2.7 : Encourager le développement de l'esprit critique des Gersois

Calendrier de mise en œuvre de l'action

Actions	2024	2025				2026				2027			
	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Création d'un support de médiation sur la thématique de la désinformation et de l'utilisation des IA													
Organisation des sessions de sensibilisation dans les établissements scolaires					←	-	-	-	-	-	-	-	→
Organisation des sessions de sensibilisation hors établissements scolaires					←	-	-	-	-	-	-	-	→

Modalités de suivi et d'évaluation

Indicateurs	Type		Valeur de départ	Valeur cible	Périodicité de l'évaluation	Evaluateur	Source des données
	Quantitatif	Qualitatif					
Création du support de médiation		X	0	1	T2 2025	Coordinatrice départementale	Coordinatrice départementale
Nombre de sessions de sensibilisation organisées dans les collèges	X		0	1 niveau de classe par établissement	T4 2027	Coordinatrice départementale	Collèges
Nombre de sessions de sensibilisation organisées hors établissements scolaires	X		0	3 / an	T4	Coordinatrice départementale	Médiateurs numériques

AXE 3 : EQUIPER LES GERSOIS ET LIEUX DE MEDIATION

Enjeu 5 : Favoriser l'accès à l'équipement pour tous, en s'appuyant en particulier sur le matériel reconditionné, en développant des offres solidaires et des outils simplifiés

Action 3.1 : Structurer une filière locale de reconditionnement de matériel numérique

Contexte et problématique

De nombreux Gersois, en particulier les publics les plus fragiles économiquement ou en situation de réinsertion **ne disposent pas des outils numériques permettant de répondre à leur besoins** (ordinateur, tablette, smartphone ou abonnement internet). **Le recours à des équipements reconditionnés est un moyen de répondre à cet enjeu d'accessibilité**. Or, si des démarches autour du réemploi de matériel se multiplient en Occitanie (achats reconditionnés, collecte et réemploi de matériel, ateliers de réparation, etc.), **la filière du reconditionnement n'est pas structurée dans le Gers.** Un seul acteur est aujourd'hui clairement identifié (association AG2I) et des acteurs peinent à s'implanter tel que l'atelier Court-circlic de Coll.In. Plusieurs approches sont envisageables pour constituer une filière locale du reconditionné, dont le fait de s'appuyer sur un Appel à Manifestation d'Intérêt. Ce levier est déjà employé par des collectivités (ex : Plaine Commune).

De plus, la réflexion croissante autour d'un numérique plus sobre et responsable vient interroger le type d'équipement dont il faut privilégier l'accès et oriente vers des appareils reconditionnés. **Un travail de sensibilisation des Gersois, de récolte et d'organisation de la réparation en vue d'un réemploi de matériel est à opérer.**

Depuis 2023, **RhinOcc** pilote une **initiative régionale pour développer le reconditionnement des équipements informatiques au service de l'inclusion numérique en Occitanie**. S'ils le souhaitent, les acteurs gersois pourront s'appuyer sur les résultats des premières expérimentations pilotes et participer à la réplication/pérennisation d'initiatives existantes.

Objectifs de l'action

- **Favoriser l'inclusion numérique par l'accès au matériel**
- **Favoriser l'acquisition de matériel informatique** pour les Gersois en situation de fragilité économique ou éloignés de l'emploi
- **Limiter l'empreinte environnementale des outils numériques en prolongeant leur cycle de vie**
- **Favoriser l'économie circulaire par la structuration d'une filière gersoise du reconditionnement**
- **Sensibiliser aux enjeux de sobriété numérique et initier des actions en faveur du numérique responsable**

Porteur de l'action

Conseil Départemental

Bénéficiaires

- Usagers en situation de fracture numérique sur le plan matériel
- Gersois
- Acteurs de l'ESS

Eléments financiers

1 ETP SMO Gers numérique (coordinatrice départementale)

AMO étude des besoins en matériel reconditionné préalable à la structuration d'une filière locale de reconditionnement > 15 000 € HT

Formation de réparateurs OU passation de contrats avec des entreprises spécialisées

Sous-actions prévues

1. **Faire un état des lieux des besoins** des structures et des bénéficiaires
2. **Encourager le réemploi de matériel numérique :**
   - A) **Identifier les acteurs en capacité de faire don de matériel numérique** (Département, entreprises, particuliers, associations ...);
   - B) **Monter des partenariats** pour stabiliser dans le temps les dons de matériel;
   - C) **Sensibiliser et communiquer** vers le grand public pour sensibiliser au don d'ordinateur et à l'importance de la réparation et du réemploi.
3. **Structurer une filière gersoise du reconditionné :**
   - A) **Intégrer le COTECH RhinOcc** sur l'inclusion numérique et le reconditionné (12/11/24)
   - B) **Recenser et appuyer l'offre existante de réparation / mise à disposition de matériel reconditionné** (AG2I) ou en cours de structuration sur le territoire (actions court-circlic de Coll.in, partenariats Emmaüs Connect);
   - C) **Assurer la chaîne récupération – réemploi de matériel numérique en s'appuyant sur les experts locaux ou occitans** :
     - Soit en s'appuyant sur des acteurs en capacité d'assurer l'ensemble des étapes (récupération – diagnostic – réparation – revente / récupération – location de matériel reconditionné)
     - Soit en constituant cette chaîne par :
       - **La formation de réparateurs gersois**, qui seront amenés dans un second temps à déployer des ateliers de réparation et à former des usagers (en lien avec l'action 3.3);
       - la formation d'acteurs en capacité de diagnostiquer les matériels
       - la construction d'un lieu de recyclage pour les matériels non réparables.

Acteurs impliqués et rôles respectifs

Acteurs	Sous action 1	Sous action 2A	Sous action 2B	Sous action 2C	Sous action 3A	Sous action 3B	Sous action 3C
Médiateurs numériques	Part. T	Part. T	Part. T	Part. T	Part. T	Part. T	Part. T
Conseil départemental		Part. T	PTF	Part. T	Part. T	Part. T	Part. T
Chambres consulaires		Part. T		Part. T			
Communes, EPCI		Part. T	PTF	Part. T			
Entreprises			PTF				
Collectif Coll.in				Part. T		Part. T	
Association Ag2i				Part. T		Part. T	
Emmaüs Connect – Gers Solidaire – Garros Services – La Poste			Part. T		Part. T	Part. T	
Acteurs occitans du réemploi (Leasétic, Seensys, Res'Occ)							Part. T
Eco-organismes (Ecosystem, Ecologic)	PTF		PTF			PTF	PTF
RhinOcc			Part. T		Part. T		

Priorité

Complexité

AXE 3 : EQUIPER LES GERSOIS ET LIEUX DE MEDIATION

Enjeu 5 : Favoriser l'accès à l'équipement pour tous, en s'appuyant en particulier sur le matériel reconditionné, en développant des offres solidaires et des outils simplifiés

Action 3.1 : Structurer une filière locale de reconditionnement de matériel numérique

Calendrier de mise en œuvre de l'action

Actions	2024	2025				2026				2027			
	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Faire un état des lieux des besoins des structures et des bénéficiaires													
Identification des acteurs en capacité de faire don de matériel numérique													
Montage de partenariats pour stabiliser dans le temps les dons de matériel													
Communication vers le grand public													
Identification et appui de l'offre existante de réparation / mise à disposition de matériel reconditionné													
Intégration au COTECH RhinOcc													
Assurer la chaîne récupération – réemploi de matériel numérique :													
en s'appuyant sur acteurs en capacité d'assurer récupération – diagnostic – réparation – revente / récupération – location de matériel reconditionné)													
En formant des réparateurs gersois qui déploieront des ateliers de réparation													

Modalités de suivi et d'évaluation

Indicateurs	Type		Valeur de départ	Valeur cible	Périodicité de l'évaluation	Evaluateur	Source des données
	Quantitatif	Qualitatif					
Réalisation de l'état des lieux des besoins		X	0	1	T2 2025	Coordinatrice départementale	Acteurs départementaux de l'inclusion
Conception d'un plan de communication		X	0	1	T1 2025	Coordinatrice départementale	Coordinatrice départementale
Nombre de partenariats signés avec des structures donatrices	X		0	+5 / an	T4	Coordinatrice départementale	Coordinatrice départementale
Etat des lieux de la filière du reconditionné actuellement dans le Gers		X	0	1	T1 2025	Coordinatrice départementale	Coordinatrice départementale
Etat de structuration de la filière		X	0	1	Annuelle en T4	Coordinatrice départementale	Acteurs départementaux de l'inclusion + acteurs ESS

AXE 3 : EQUIPER LES GERSOIS ET LIEUX DE MEDIATION

Enjeu 5 : Favoriser l'accès à l'équipement pour tous, en s'appuyant en particulier sur le matériel reconditionné, en développant des offres solidaires et des outils simplifiés

Action 3.2 : Développer la mise à disposition de matériel sur l'ensemble du territoire

Contexte et problématique

La possibilité pour les Gersois d'accéder à du matériel informatique se heurte à deux éléments :

- Le Gers est composé de beaucoup de petites communes rurales. **Ces communes disposant rarement d'un lieu de médiation en propre et régulièrement animé**, la mairie est souvent l'unique lieu identifié par la population. Et même si du matériel y est mis à disposition du public, les horaires d'ouverture de la mairie et la présence très réduite d'un médiateur rend complexe l'accès et l'utilisation en autonomie du matériel par les Gersois. **Multiplier les points d'accès à un équipement est donc nécessaire**. Plusieurs pistes sont possibles :
  - **S'appuyer sur le tissu associatif local en mettant du matériel à disposition** (des associations déjà présentes dans des locaux ouverts au publics et sur des horaires plus variés que les mairies et disposées à favoriser l'inclusion numérique. Possibilité de mutualiser le matériel entre plusieurs associations, etc.)
  - **Lieux avec ordinateurs en libre accès** (ne peut être décorrélé de l'organisation d'une maintenance régulière)
  - **Prêt ou don de matériel directement aux Gersois**.(l'achat de matériel reconditionné peut être onéreux)
- Actuellement, **certains lieux de médiation ne disposent pas d'un nombre d'équipements adapté à la fréquentation** ; et l'absence de visibilité sur les dotations ou des dotations limitées ne permettent pas d'envisager sereinement l'acquisition d'appareils ou le renouvellement de l'existant.

Objectifs de l'action

- **Multiplier les points d'accès à un équipement en s'appuyant sur le tissu associatif**
- **Permettre un accès libre** aux utilisateurs initiés
- **Structurer un dispositif de maintenance départemental pour fiabiliser l'accès aux équipements mis à disposition du public**
- Adapter le nombre et le(s) type(s) d'équipements à la fréquentation des lieux d'accueil du public

Porteur de l'action

Conseil Départemental

Bénéficiaires

- Gersois
- Associations locales
- Structures de l'ESS
- Collectivités

Eléments financiers

Coût de collecte du matériel

Coût diagnostic – réparation du matériel collecté

Coût de maintenance et suivi du parc info

Sous-actions prévues

1. **Disposer de matériel prêt à être réemployé :**
   A) Collecter du matériel informatique auprès des partenaires identifiés (*action 3.1*);
   B) Diagnostiquer puis réparer ou recycler le matériel récupéré en s'appuyant sur la filière locale de reconditionnement ou les acteurs occitans identifiés (action 3.1);
   C) Inventorier le matériel prêt au réemploi.
2. **Identifier les associations locales en mesure de tenir des permanences** (1 à 2 par commune) ainsi que des **lieux ayant vocation à abriter du matériel libre d'accès** (en lien avec l'*action 2.2*).
3. **Organiser les modalités de mise à disposition de matériel** auprès des associations et d'équipement des lieux de médiation numérique
4. **Développer un système de prêt de matériel** à destination des Gersois les plus modestes.
5. **Mettre en place un protocole départemental de maintenance** et définir un **système de suivi du parc matériel.**

Acteurs impliqués et rôles respectifs

Acteurs	Sous action 1	Sous action 2	Sous action 3	Sous action 4	Sous action 5
Médiateurs numériques			Partenaires techniques		Partenaires techniques
Acteurs selon fonctionnement choisi en action 3.1 (Leasétic, Seensys, AG2I, Coll.in, etc.)	Partenaires techniques				
Associations locales		Partenaires techniques			
Structures hébergeant des lieux de médiation numérique (tiers lieu, fablab, régie de quartier, etc)		Partenaires techniques			
Conseil Départemental			Part. T&F	Part. T&F	Part. T&F

Priorité

Complexité

AXE 3 : EQUIPER LES GERSOIS ET LIEUX DE MEDIATION

Enjeu 5 : Favoriser l'accès à l'équipement pour tous, en s'appuyant en particulier sur le matériel reconditionné, en développant des offres solidaires et des outils simplifiés

Action 3.2 : Développer la mise à disposition de matériel sur l'ensemble du territoire

Calendrier de mise en œuvre de l'action

Actions	2024	2025				2026				2027			
	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Collecte de matériel numérique													
Diagnostic et inventaire du matériel collecté													
Identification des associations locales et de lieux à équiper en matériel libre d'accès													
Définition des modalités et mise à disposition de matériel													
Lancement d'un système de prêt de matériel													
Elaboration d'un dispositif départemental de maintenance et définition d'un système de suivi du parc													

Modalités de suivi et d'évaluation

Indicateurs	Type		Valeur de départ	Valeur cible	Périodicité de l'évaluation	Evaluateur	Source des données
	Quantitatif	Qualitatif					
Nombre de matériel numérique recupéré	X		0	400	T4 2027	Coordinatrice départementale	Coordinatrice départementale
Nombre de matériel disponible pour réemploi	X		0	250	T4	Coordinatrice départementale	Coordinatrice départementale
Diagnostic d'associations et lieux à équiper		X	0	1	T2 2025	Coordinatrice départementale	Coordinatrice départementale
Création d'un système de prêt		X	0	1	T2 2025	Coordinatrice départementale	Conseil départemental
Elaboration d'un dispositif de maintenance		X	0	1	T2 2025	Coordinatrice départementale	Conseil départemental

AXE 3 : EQUIPER LES GERSOIS ET LIEUX DE MEDIATION

Enjeu 5 : Favoriser l'accès à l'équipement pour tous, en s'appuyant en particulier sur le matériel reconditionné, en développant des offres solidaires et des outils simplifiés

Action 3.3 : Permettre aux usagers de pouvoir réparer leur matériel numérique et ainsi favoriser leur longévité

Contexte et problématique

Les actions 3.1 et 3.2 ont pour objectif de rendre accessible du matériel numérique aux usagers et les faire monter en compétences pour les rendre autonome dans son utilisation.

Néanmoins, pour aboutir à l'autonomie complète de l'usager vis-à-vis de tous les aspects du numérique, il convient de compléter ce schéma en amont et en aval **en proposant d'autres types d'accompagnements** :

- **Des conseils à l'achat de matériel numérique**, pour assurer que l'usager va investir dans un matériel adapté à ses besoins;
- **Un accompagnement à l'entretien et la réparation de leur matériel** pour favoriser la longévité des équipements.

Objectifs de l'action

- **Mettre en place des dispositifs** « faire venir à » et « aller vers » **pour favoriser l'entretien et la réparation de matériel.**
- **Dispenser des conseils pour un achat adapté au besoin.**
- **Favoriser la longévité des appareils numérique.**
- **Faire monter en compétence les gersois** sur le volet réparation du matériel numérique.

Porteur de l'action

Conseil Départemental

Bénéficiaires

- Gersois
- Structure du reconditionné
- Personne en situation d'insertion professionnelle

Eléments financiers

1 ETP SMO Gers numérique (coordinatrice départementale)

Formation de réparateurs

Sous-actions prévues

1. **Former les médiateurs numériques au conseil à l'achat de matériel et abonnements**
2. **Former des personnes-ressources à la réparation de matériel informatique.** La création d'un chantier d'insertion reconditionné est une piste à considérer. Il est également possible de s'appuyer sur des acteurs occitans proposant des formations dans la réparation à destination des professionnels (ex : *The Repair Academy Seensys*).
3. **Mettre en place des ateliers de réparation du matériel informatique à destination des Gersois** dans les tiers lieux, maisons de quartier… avec l'appui des personnes-ressources, des associations, du collectif coll.in, etc.

Acteurs impliqués et rôles respectifs

Acteurs	Sous action 1	Sous action 2	Sous action 3
Coordinatrice départementale	Partenaire technique	Partenaire technique	Partenaire technique
France Travail		Partenaire technique et financier	
Préfecture		Partenaire technique	
Structures ou entreprises de l'ESS (insertion par l'activité économique, chantier d'insertion …)			Partenaires techniques et financiers
Gers solidaire			
Médiateurs numériques	Partenaires techniques		

Priorité



Complexité



AXE 3 : EQUIPER LES GERSOIS ET LIEUX DE MEDIATION

Enjeu 5 : Favoriser l'accès à l'équipement pour tous, en s'appuyant en particulier sur le matériel reconditionné, en développant des offres solidaires et des outils simplifiés

Action 3.3 : Permettre aux usagers de pouvoir réparer leur matériel numérique et ainsi favoriser leur longévité

Calendrier de mise en œuvre de l'action

Actions	2024	2025				2026				2027			
	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Former les médiateurs numériques au conseil à l'achat de matériel et abonnements													
Formation de personnes ressources à l'activité de réparation de matériel informatique													
Lancement d'atelier de réparation en vue d'un réemploi de matériel													

Modalités de suivi et d'évaluation

Indicateurs	Type		Valeur de départ	Valeur cible	Périodicité de l'évaluation	Evaluateur	Source des données
	Quantitatif	Qualitatif					
Formation de personnes-ressource à la réparation		X	0	1	T3 2025	Coordinatrice départementale	Conseil départemental
Création d'ateliers de réparation		X	*Selon diagnostic*	*Selon diagnostic*	T4	Coordinatrice départementale	Conseil départemental

AXE 3 : EQUIPER LES GERSOIS ET LIEUX DE MEDIATION

Enjeu 5 : Favoriser l'accès à l'équipement pour tous, en s'appuyant en particulier sur le matériel reconditionné, en développant des offres solidaires et des outils simplifiés

Action 3.4 : Proposer des outils et solutions adaptés aux besoins

Contexte et problématique

La multiplication des outils numériques et des capacités qui en découlent induit une augmentation des besoins en connaissance et prise en main nécessaires à leur utilisation. **Or, certains publics peinent à appréhender ces outils jugés trop complexes ; et d'autres n'ont vocation à utiliser qu'une partie restreinte des capacités de ces outils.** Une réflexion sur le recours à des outils simplifiés, adaptés aux usages, est à engager pour ces publics.

De même, il est intéressant de pousser la réflexion sur les types de logiciels sur lesquels les usagers sont accompagnés à la prise en main. Il peut être pertinent de doter les équipements :

- **De logiciels facilitant la prise en main par les personnes Dys** pour rendre le numérique accessible au plus grand nombre.
- **De logiciels libres pour faciliter la transition de l'utilisateur des équipements de médiation numérique à son futur équipement personnel** pour lequel l'achat de licences, coûteuses, n'est pas toujours envisagé.

Aujourd'hui, ces enjeux sont de plus en plus présents dans un contexte de transition écologique et de nécessaire sobriété du numérique mais elles ne sont pas encore intégrées aux pratiques de la médiation numérique gersoise. Porter la réflexion à l'échelle départementale permettrait d'envisager une meilleure prise en compte des besoins des Gersois et de l'ambition des acteurs gersois.

Objectifs de l'action

- **Équiper les lieux de médiation de matériel adaptés à l'usage** (matériel simplifié / logiciels libres de droits).
- **Favoriser des équipements** (matériel, logiciels) **utilisables par le plus grand nombre.**
- **Favoriser l'interopérabilité entre les systèmes en promouvant des logiciels libres.**

Porteur de l'action

COPIL

Bénéficiaires

Gersois, en particulier publics âgés / en situation de handicap / publics précaires

Eléments financiers

Achat de matériel simplifié

Sous-actions prévues

1. **Identifier un matériel simplifié** (ex: ordissimo, ardoise, etc.) **pour les accompagnements de publics spécifiques** (publics âgés, personnes en situation de handicap, etc.) ou l'équipement de lieux particuliers.
2. **Equiper les lieux définis et organiser entre acteurs de la médiation la mise à disposition de matériel simplifié** pour les accompagnements spécifiques.
3. **Equiper l'ensemble du parc matériel de logiciels libres** (action à mettre en cohérence avec la maintenance à l'échelle départementale action 3.2) **et de logiciels favorisant l'apprentissage de personnes Dys** (ex: Klavaro, RapidTyping typing Tutor, Balabolka, etc.)

Acteurs impliqués et rôles respectifs

Acteurs	Sous action 1	Sous action 2	Sous action 3
Médiateurs numériques	Partenaires techniques	Partenaires techniques	Partenaires techniques
Conseil départemental	Partenaire technique	Partenaire technique et financier	Partenaire technique et financier
Préfecture		Partenaire technique et financier	
Associations 3ème âge, Dys,	Partenaire technique		Partenaire technique
Structures gérant des lieux de médiation	Partenaire technique	Partenaire technique	Partenaire technique

Priorité



Complexité



AXE 3 : EQUIPER LES GERSOIS ET LIEUX DE MEDIATION

Enjeu 5 : Favoriser l'accès à l'équipement pour tous, en s'appuyant en particulier sur le matériel reconditionné, en développant des offres solidaires et des outils simplifiés

Action 3.4 : Proposer des outils et solutions adaptés aux besoins

Calendrier de mise en œuvre de l'action

Actions	2024	2025				2026				2027			
	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Identification de matériel simplifié													
Equipement des lieux définis et organisation de la mise à disposition de matériel simplifié													
Equipement du matériel de logiciels libres et accessibles Dys													

Modalités de suivi et d'évaluation

Indicateurs	Type		Valeur de départ	Valeur cible	Périodicité de l'évaluation	Evaluateur	Source des données
	Quantitatif	Qualitatif					
Achat de matériel simplifié	X		0	10 PC ou tablettes	T1 2026	Coordinatrice départementale	Membres du COPIL
Lieux équipés de matériel simplifié	X		0	10 lieux	T1 2026	Coordinatrice départementale	Membres du COPIL
Matériel simplifié en rotation entre les médiateurs numériques	X		0	5 équipements	T1 2026	Coordinatrice départementale	Membres du COPIL
Equipement du parc informatique en logiciels libres	X		0	1/3 du parc par an	T4	Coordinatrice départementale	Membres du COPIL
Equipement du parc informatique en logiciels facilitant la prise en main aux usagers Dys	X		0	1/3 du parc par an	T4	Coordinatrice départementale	Membres du COPIL

Enjeu 6 : Rendre les démarches accessibles en intégrant la réflexion usager dès la phase de conception

Action 4.1 : Simplifier les usages du numérique

Contexte et problématique

Au-delà de la prise en main de l'outil, l'usager peut être confronté à des difficultés pour la réalisation de démarches administratives, pas toujours conçues dans une approche centrée « utilisateur ».

Les communes et les EPCI du Gers proposent **des démarches aux formats** (entièrement en ligne, ou partiellement en ligne, papier) **et à l'ergonomie** (responsivité des sites permettant la démarche, UX plus ou moins bien intégrée, clarté et pédagogie autour de la démarche, etc.) **très variables**.

Une réflexion collective sur la simplification des démarches, **en s'inspirant des méthodes les plus efficaces et en les partageant à l'ensemble des collectivités volontaires contribuerait à l'amélioration de la relation usager et de l'inclusion numérique.**

Ce travail implique une mobilisation des collectivités et EPCI volontaires et peut être envisagé comme un travail sur les démarches actuelles ou le lancement d'une dynamique collective pour les futures démarches en fonction de la maturité numérique des collectivités et EPCI.

Objectifs de l'action

- **Rendre les démarches administratives plus accessibles**
- **Simplifier les démarches pour favoriser l'autonomie des publics.**
- **Favoriser l'approche utilisateur dans la conception de démarches.**

Porteur de l'action

COPIL

Bénéficiaires

Médiateurs numériques
Gersois

Eléments financiers

Coût et temps de modification des démarches

Priorité

Complexité

Sous-actions prévues

Monter un groupe de travail permettant d'initier une réflexion collective sur :

1. **La simplification des démarches aux mains des collectivités gersoises sur les démarches actuelles** (démarches d'inscription aux transports scolaires, cantines scolaires, crèches, etc.).
2. **La manière de favoriser l'intégration de l'approche utilisateur dans la conception des futures démarches ou plateformes**.

Acteurs impliqués et rôles respectifs

Acteurs	Sous action 1	Sous action 2
Coordinatrice départementale	Partenaire technique	Partenaire technique
Coordinatrice France Services	Partenaire technique	Partenaire technique
Conseil Départemental	Partenaire technique et financier	Partenaire technique et financier
Préfecture	Partenaire technique	Partenaire technique
EPCI	Partenaires techniques et financiers	Partenaires techniques et financiers
AMF 32, AMRF	Partenaires techniques	Partenaires techniques
Communes		Partenaires techniques et financiers
Panel de beta testeurs Gersois	Partenaire technique	Partenaire technique

Enjeu 6 : Rendre les démarches accessibles en intégrant la réflexion usager dès la phase de conception

Action 4.1 : Simplifier les usages du numérique

Calendrier de mise en œuvre de l'action

Actions	2024	2025				2026				2027			
	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Lancement du groupe de travail													
Mise en œuvre des décisions													

Modalités de suivi et d'évaluation

Indicateurs	Type		Valeur de départ	Valeur cible	Périodicité de l'évaluation	Evaluateur	Source des données
	Quantitatif	Qualitatif					
Lancement du groupe de travail		X	0	1	T1 2027	Coordinatrice départementale	Membres du COPIL
Mettre en place des tests utilisateurs		X	0	1	T1 2027	Coordinatrice départementale	Membres du COPIL
Enquête de satisfaction des usagers		X	0	1	Annuelle en T4	Coordinatrice départementale	Coordinatrice départementale

SCHÉMA DE SYNTHÈSE DE LA GOUVERNANCE DÉPARTEMENTALE POUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE

PILOTAGE

Coordination et pilotage stratégique

PRÉFET DU GERS
Liberté
Égalité
Fraternité

Membres

fixent les orientations stratégiques et animent

EPCI
Gers Solidaire
Régie de quartier Garros Services
Conseil départemental
Coordinatrice France Services
DSDEN / établissements d'enseignement
Organismes sociaux (CAF, CPAM, MSA, France Travail, CARSAT, ADIL, CIDFF, la Maison du Logement ...)
Coll.in
RhinOcc

Pilotage opérationnel

Coordinatrice départementale

pilote, oriente et suit

suit et accompagne

GROUPES OPERATIONNELS

Groupes de travail

Capitalisation et partage de ressources et d'expériences (Social.rhinocc ?)

Formation des médiateurs	Recrutement, mutualisation et pérennisation des postes de CN	Suivi et maintenance des matériels informatiques	Administration et animation de la plateforme de partage des ressources	*Autre groupe de travail thématique à définir en cours de mission*
Education aux médias et au numérique	Filière locale de reconditionnement	Simplification des démarches et des matériels	Définition des objectifs d'accompagnement des CN	*Autre groupe de travail thématique à définir en cours de mission*