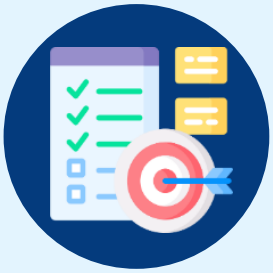
RÉSEAU NUMÉRIQUE ENSEMBLE CALVADOS



Feuille de route 2024-2027

PRÉFET DU CALVADOS
Liberté
Égalité
Fraternité

Calvados
LE DÉPARTEMENT



AXE 1

Conforter le pilotage de la politique d’inclusion numérique dans le Calvados

AXE 1 - Conforter le pilotage de la politique d'inclusion numérique dans le Calvados

Action 1 Poursuivre la structuration de la gouvernance départementale d'inclusion numérique

Contexte

Depuis 2018, une gouvernance départementale de l'inclusion numérique a été mise en place dans le Calvados, sous la forme d'un comité de gouvernance piloté par le Département et associant 10 partenaires (Préfecture, Région Normandie, UDCCAS, CAF, CPAM, MSA, DDFIP, CARSAT, France Travail, La Poste). Elle s'est traduite par la signature d'une charte de gouvernance et la mise en œuvre d'une 1ère feuille de route partenariale dès 2021.

En parallèle, un Comité de pilotage numérique réunissant la Préfecture et le Département a été mis en place depuis 2017 afin d'assurer la coordination entre les différents dispositifs relevant de leurs champs de compétences conjoints (Points Info 14/France Services, Conseillers Numériques, Numérique Ensemble, SDAASP).

Objectifs

L'ambition de la nouvelle feuille de route 2024-2027 est de mettre en place une nouvelle comitologie élargie afin de favoriser l'action coordonnée des acteurs de l'inclusion numérique et d'adapter la gouvernance aux évolutions et besoins identifiés dans le Calvados. Cela se traduit par les objectifs suivants :

- Favoriser les échanges entre les partenaires à travers des instances dédiées à l'inclusion numérique ;
- Fédérer les partenaires pour la mise en œuvre coordonnée de la feuille de route départementale ;
- Mutualiser les moyens humains et financiers pour mettre en œuvre la feuille de route 2024-2027 ;

Plan d'actions

1. Mettre en place la nouvelle comitologie Numérique Ensemble autour des 4 niveaux suivants :
   - Une équipe projet technique composée de l'Etat (Direction de la Coordination Administrative et de l'Appui Territorial) et du Département (Service des Territoires – Pôle inclusion numérique et services au public) ;
   - un Comité technique (COTECH) Numérique Ensemble composé des représentants des partenaires du réseau, chargé de mettre en œuvre opérationnellement la feuille de route, de suivre les projets et d'identifier les avancées et les axes d'amélioration ;
   - Un Comité de pilotage (COPIL) restreint Préfecture/Département composé des représentants du Préfet, du Président du Conseil Départemental et des services concernés. Il assure le co-pilotage des politiques publiques conjointes des Points Info 14/France Services, des Conseillers numériques et de France Numérique Ensemble ;
   - Un Comité de pilotage (COPIL) élargi Numérique Ensemble composé des représentants décisionnels des partenaires du réseau. C'est l'instance décisionnelle pour la validation des orientations stratégiques, des évolutions de la feuille de route, ou encore de l'entrée de nouveaux partenaires dans la gouvernance ;

   La gouvernance mise en place sera matérialisée à travers la signature d'une Charte de gouvernance du réseau Numérique Ensemble, dans la continuité de celle mise en œuvre dans le cadre de la précédente feuille de route.
2. Elargir les membres du réseau Numérique Ensemble et les intégrer à la gouvernance partenariale : dans le cadre de la feuille de route 2024-2027, de nombreux acteurs ont rejoint la gouvernance (EPCI, communes, organismes régionaux ou locaux). L'intégration de nouveaux partenaires dans la gouvernance pourra se faire au fil de l'eau, sous réserve de la validation préalable des instances de gouvernance.

› Mise en œuvre opérationnelle

PILOTE(S)	**Préfecture du Calvados** **Département du Calvados**
PARTENAIRES	Structures membres de la gouvernance : Région Normandie 16 EPCI du Calvados Ville de Caen Ville de Vire-Normandie Ville de Falaise CPAM CARSAT MSA Côtes Normandes FRANCE TRAVAIL CAF LA POSTE DDFIP ARS Normandie Union départementale des CCAS Hub NUMI INOLYA
RESSOURCES A MOBILISER	Moyens humains : – Responsable du pôle inclusion numérique et services au public – service des Territoires (Département) – Chargé de mission - Bureau de la coordination administrative et de l'appui territorial (Préfecture) – 1 référent opérationnel (COTECH) et 1 référent politique/stratégique (COPIL) par structure partenaire
PUBLIC CIBLE	Elargissement possible de la gouvernance sur la période 2024-2027 en fonction des besoins
TERRITOIRE(S) D'ACTION	Calvados
CALENDRIER ET ÉTAPES ENVISAGÉES	Action en continu sur la période 2024-2027 Fréquence : 1 à 2 COPIL/an et 3 à 4 COTECH/an 1er semestre 2024 : recensement des acteurs locaux souhaitant intégrer la gouvernance 2ème semestre 2024 : mise en place de la nouvelle comitologie

› Indicateurs de suivi / Evaluation

- Nombre de signataires de la charte de gouvernance
- Nombre de COTECH du réseau Numérique Ensemble par an et % de partenaires présents
- Nombre de COPIL du réseau Numérique Ensemble par an et % de partenaires présents
- Nombre de COPIL Numérique Préfecture/Département par an

AXE 1 - Conforter le pilotage de la politique d'inclusion numérique dans le Calvados

Action 2

Accompagner les territoires dans le déploiement de stratégies locales d'inclusion numérique

Contexte

Depuis 2018, le Département a constitué un réseau départemental d'inclusion numérique qui s'est traduit par la mise en œuvre d'une 1ère feuille de route partenariale dès 2021. Dans ce cadre, il s'est appuyé sur les collectivités volontaires pour mettre en place des réseaux locaux d'inclusion numérique, dont l'objectif est de coordonner, rendre visible l'offre locale et faciliter le parcours des usagers. Trois territoires d'expérimentation se sont engagés dans la démarche : Bayeux Intercom, Vire-Normandie et la ville de Caen. Dans le cadre de cette expérimentation, l'importance d'un accompagnement en ingénierie des territoires a été soulignée. L'objectif étant de soutenir les collectivités dans les grandes étapes de mobilisation des acteurs locaux, d'identification des besoins et de solutions, à travers un appui méthodologique et humain.

Objectifs

L'ambition de la nouvelle feuille de route 2024-2027 est d'appuyer les territoires pour la mise en place de feuilles de route locales coordonnées avec la stratégie départementale, au plus près des besoins locaux et des spécificités territoriales. Cela se traduit par les objectifs suivants :

- Accompagner les collectivités locales dans l'élaboration de stratégies efficaces d'inclusion numérique pour garantir l'accès de tous les calvadosiens aux outils, démarches et aux compétences numériques ;
- Favoriser l'émergence de réseaux locaux d'inclusion numérique, coordonnés avec le réseau départemental, pour faciliter le parcours des usagers ;
- Harmoniser le déploiement des démarches locales sur la base de référentiels communs et les intégrer dans le réseau départemental d'inclusion numérique « Numérique Ensemble ».

Plan d'actions

1. Généraliser l'accompagnement en ingénierie des territoires pour la définition de leur stratégie locale d'inclusion numérique, en mobilisant les différentes offres disponibles au niveau national (marché d'ingénierie de l'ANCT à destination des communes et EPCI) et départemental (appui méthodologique du Département) : diagnostic, mobilisation des acteurs, définition des rôles de chacun, élaboration d'un plan d'actions co-construit, animation territoriale du réseau des acteurs ;
2. Labelliser les territoires qui déploient une feuille de route locale en coordination avec la feuille de route départementale (feuilles de route labellisées « Numérique Ensemble »). Cette labellisation sera matérialisée à travers la signature d'une charte des territoires labellisés, dans la continuité de la charte mise en œuvre dans le cadre de la précédente feuille de route ;
3. Soutenir la mise en œuvre opérationnelle des feuilles de route locales : appui à l'émergence d'initiatives locales dans les secteurs non couverts/insuffisamment couverts par une offre d'inclusion numérique, appui à la recherche de financements pour les actions identifiées, échanges de bonnes pratiques et retours d'expérience entre les partenaires du réseau…

› Mise en œuvre opérationnelle

PILOTE(S)	**EPCI et communes** **Département du Calvados** **Préfecture du Calvados**
PARTENAIRES	ANCT Structures membres de la gouvernance Numérique Ensemble Acteurs locaux (CCAS, médiathèques, maison des solidarités, associations, EPN, Points Info 14/France Services, conseillers numériques….) en fonction du territoire concerné
RESSOURCES A MOBILISER	Moyens humains et financiers : – 1 référent dans chaque collectivité s'engageant dans une démarche de feuille de route – Pôle inclusion numérique et services au public du Département pour l'appui méthodologique et humain aux collectivités – Marché d'ingénierie de l'ANCT : Prise en charge partielle (entre 30 et 80%) ou totale de la prestation réalisée par les cabinets retenus dans le cadre du marché (taux de participation après évaluation du besoin).
TERRITOIRE(S) D'ACTION	Les EPCI et/ou communes de plus de 10 000 habitants pour l'élaboration des feuilles de route, en fonction des spécificités territoriales Les territoires labellisés pour la mise en œuvre des feuilles de route
CALENDRIER ET ÉTAPES ENVISAGÉES	2ème semestre 2024 : recensement des collectivités volontaires pour mettre en place une feuille de route locale et sensibilisation des collectivités sur les enjeux des feuilles de route 2025 : démarrage des accompagnements en ingénierie auprès des collectivités retenues, à travers le marché ingénierie ANCT ou l'appui méthodologique du Département Accompagnement des territoires labellisés pour la mise en œuvre de leur feuille de route (au fil de l'eau sur la période 2024-2027).

› Indicateurs de suivi / Evaluation

- Nombre de collectivités ayant bénéficié d'un accompagnement en ingénierie (ANCT et/ou Département du Calvados) ;
- Nombre de collectivités disposant de feuilles de route locales labellisées Numérique Ensemble ;
- Nombre d'acteurs impliqués dans les réseaux locaux mis en place.

AXE 1 - Conforter le pilotage de la politique d'inclusion numérique dans le Calvados

Action 3

Conforter le maillage départemental en lieux et dispositifs d'inclusion numérique labellisés

Contexte

Le Calvados dispose d'un maillage important de lieux et de dispositifs d'inclusion numérique, fruits de politiques volontaristes menées par les collectivités et d'une diversité de solutions locales initiées par le secteur associatif. Plus de 200 lieux et dispositifs sont aujourd'hui recensés, dont :

- 42 Points Info 14 labellisés France Services et 27 conseillers numériques animés par le Département en coordination avec la Préfecture et les structures porteuses,
- 40 Espaces Publics Numériques et 16 Tiers-Lieux animé par la Région (réseau Normandie Connectée),

Dans le cadre de la précédente feuille de route, le maillage et la labellisation des Points Infos 14 en espaces France Services ont été finalisés et des conseillers numériques ont été déployés pour répondre à l'enjeu de structuration de la médiation numérique dans les zones déficitaires, dans une démarche « d'aller-vers ».

Objectifs

L'ambition de la nouvelle feuille de route 2024-2027 est de conforter le maillage existant tout en encourageant le déploiement de nouveaux dispositifs ou lieux labellisés (EPN, Points Info 14/France Services, conseillers numériques…) pour tenir compte de l'évolution des besoins et dynamiques locales et renforcer l'accessibilité de l'offre d'inclusion numérique pour les calvadosiens. Cela se traduit par les objectifs suivants :

- Assurer un déploiement coordonné des lieux et dispositifs d'inclusion numérique garantissant un équilibre territorial dans la répartition de l'offre ;
- Poursuivre le maillage de l'offre de médiation numérique dans le Calvados ;
- Conforter et structurer l'offre d'accompagnement à la réalisation des démarches administratives en ligne ;
- Rechercher avec les territoires la pérennisation de l'offre globale d'inclusion numérique.

Plan d'actions

1. Conforter le maillage en Points Info 14/France Services : il convient d'une part de pérenniser les structures existantes et de permettre le déploiement encadré d'antennes en complément des sites principaux (une procédure et des critères de déploiement ont été validés par la Préfecture et le Département). D'autre part, il est indispensable de soutenir le déploiement de nouveaux Points Info 14/France Services dans les zones identifiées comme prioritaires (en particulier dans les villes moyennes) ;
2. Conforter le maillage en structures et dispositifs de médiation numérique labellisés (EPN, conseillers numériques, structures associatives..) et en poursuivre le déploiement, en particulier dans les zones peu couvertes, afin d'apporter une réponse de proximité pour la montée en compétence des calvadosiens sur les outils et usages numériques ;
3. Favoriser la coordination entre les dispositifs labellisés d'inclusion numérique (Points Info 14/France Services, EPN, conseillers numériques) afin de renforcer la complémentarité des missions et des offres proposées (favoriser les permanences des conseillers numériques dans les Points Info 14/France Services, favoriser les interventions conjointes des conseillers numériques et des médiateurs numériques des EPN, rapprocher les coordinations régionale et départementale de la médiation numérique …).

› Mise en œuvre opérationnelle

PILOTE(S)	**Préfecture du Calvados** **Département du Calvados** **Région Normandie** **EPCI et communes**
PARTENAIRES	ANCT Structures membres de la gouvernance Numérique Ensemble Acteurs locaux en fonction des territoires concernés
RESSOURCES A MOBILISER	Moyens humains (animation de réseau) : – Département : 3 postes d'animateurs (Points Info 14/France Services, conseillers numériques) – Préfecture : 1 référent (France Services, conseillers numériques) – Région : 2 postes d'animateurs (EPN et Tiers-Lieux) Moyens financiers : - Collectivités et structures porteuses : portage financier et opérationnel des dispositifs (Points Info 14/France Services, conseillers numériques, EPN) - Etat : co-financement des France Services (subvention annuelle de fonctionnement) et des conseillers numériques (subvention sur 3 ans) - Département : financement de la signalétique et de l'équipement informatique des Points Info 14/France Services
TERRITOIRE(S) D'ACTION	Zones identifiées comme déficitaires (à affiner au regard des feuilles de route locales et des parcours usagers identifiés)
CALENDRIER ET ÉTAPES ENVISAGÉES	Action en continu sur la période de la feuille de route 2024-2027 Identification des zones déficitaires dans le cadre des feuilles de route locales Déploiement des conseillers numériques : 2024-2027 (échéance actuelle de financement du dispositif) Déploiement de nouveaux Points Info 14/France Services : à étudier sur la période 2025-2027 (en fonction des possibilité de labellisation France Services)

› Indicateurs de suivi / Evaluation

- Nombre d'EPN et de Tiers-Lieux labellisés
- Nombre de Points Info 14/France Services
- Nombre d'antennes Points Info 14/France Services
- Nombre de conseillers numériques

AXE 1 - Conforter le pilotage de la politique d'inclusion numérique dans le Calvados

Action 4

Développer une stratégie d'évaluation de la politique d'inclusion numérique du Calvados

Contexte

La feuille de route 2021-2024 s'est traduite par la mise en œuvre de plusieurs actions opérationnelles, pour lesquelles des indicateurs de suivi n'avaient pas systématiquement été construits avec les partenaires associés. En parallèle, aucunes mesures d'impact des différents dispositifs labellisés d'inclusion numérique n'ont été mises en place afin de mesurer la montée en compétence numérique des calvadosiens accompagnés. Dans ce cadre, la précédente feuille de route n'a pas pu faire l'objet d'une évaluation globale.

Objectifs

L'ambition de cette nouvelle feuille de route 2024-2027 est de développer une stratégie d'évaluation robuste pour garantir la pertinence et l'efficacité de la politique d'inclusion numérique du Calvados, permettant une analyse approfondie de ses résultats et de son impact sur les populations et professionnels concernés. Cela se traduit par les objectifs suivants :

- Mettre en place un système d'évaluation efficace pour mesurer l'impact et l'efficacité de la politique d'inclusion numérique du Calvados ;
- Mesurer l'impact des actions définies dans la feuille de route à travers des indicateurs de suivi pertinents et une évaluation de la montée en compétence numérique des publics ciblés ;
- Favoriser une appropriation partagée des données de l'inclusion numérique par les acteurs du territoire.

Plan d'actions

1. Actualiser le diagnostic territorial par la réalisation une étude globale du territoire calvadosien. Cette étude comprendra une analyse quantitative et qualitative de la précarité numérique du territoire, des besoins des différents types de publics et des professionnels, ainsi qu'un état des lieux de l'offre de services numériques actuellement à disposition. Un focus particulier sera réalisé sur la médiation numérique afin d'en évaluer le coût et l'impact global sur le Calvados (nombres d'agents/médiateurs numériques, modèle économique et coût de la médiation numérique, atouts, faiblesses…) ;
2. Mettre en place un observatoire de l'inclusion numérique, s'appuyant sur la cartographie départementale et l'actualisation du diagnostic territorial, permettant d'adopter un référentiel commun des données de l'inclusion numérique sur le Calvados partagé entre les différents acteurs. Cela implique la mise en œuvre d'un dispositif de collecte de données fiables et régulières pour suivre l'évolution des indicateurs définis et le développement d'une interface adaptée (accès en datavisualisation des données de l'observatoire) ;
3. Assurer le suivi des indicateurs quantitatifs définis dans chaque fiche-action de la feuille de route départementale par la mobilisation des membres de la gouvernance Numérique Ensemble et en s'appuyant sur les données de l'observatoire de l'inclusion numérique ;
4. Engager une réflexion sur la mise en place d'indicateurs qualitatifs à travers des mesures d'impact pour les dispositifs d'inclusion numérique (conseillers numériques, EPN…) afin de mesurer la satisfaction et la montée en compétence numérique des publics accompagnés. La mise en place de mesures d'impact représente un enjeu particulièrement fort dans la réflexion sur la reconduction du dispositif des conseillers numériques après 2026-2027.

Mise en œuvre opérationnelle

PILOTE(S)	**Département du Calvados**
PARTENAIRES	Structures membres de la gouvernance Numérique Ensemble Acteurs locaux
RESSOURCES A MOBILISER	Etude globale du territoire calvadosien : mobilisation des crédits d'ingénierie FNE mis en place par l'ANCT Observatoire de l'inclusion numérique : moyens constants à travers la mobilisation des services départementaux (pôle SIG - système d'information géographique - et pôle inclusion numérique et services au public).
TERRITOIRE(S) D'ACTION	Calvados
CALENDRIER ET ÉTAPES ENVISAGÉES	Action en continu sur la période de la feuille de route 2024-2027, avec un suivi annuel des indicateurs 2024-2025 : recourir à une prestation de services pour la réalisation d'une étude territoriale globale, actualisation de la cartographie départementale et préfiguration de l'observatoire à travers un dispositif de datavisualisation. 2025-2026 : mise en place de l'observatoire de l'inclusion numérique 1er trimestre 2025 : mise en place d'un groupe de travail pour l'élaboration des indicateurs de mesures d'impact à expérimenter et la mise en place de l'observatoire

Indicateurs de suivi / Evaluation

- Réalisation de l'étude globale du territoire calvadosien
- Mise en place de l'observatoire de l'inclusion numérique
- Suivi des indicateurs définis dans l'observatoire de l'inclusion numérique
- *Taux de satisfaction des usagers et montée en compétence numérique : indicateurs de mesures d'impact à définir (groupe de travail)*



AXE 2

Structurer des parcours usagers pour accompagner les calvadosiens vers l’autonomie numérique

AXE 2 - Structurer des parcours usagers pour accompagner les calvadosiens vers l'autonomie numérique

Action 1 Développer les compétences numériques des calvadosiens et des parcours d'apprentissage adaptés aux besoins

Contexte

Les compétences numériques constituent un élément essentiel de l'insertion professionnelle, de l'accès aux droit et de la vie quotidienne, dans une société dont l'environnement technologique évolue constamment. Cependant, de nombreux usagers rencontrent des obstacles pour développer ces compétences. On estime que 16 millions de français sont éloignés du numérique, soit car ils ne parviennent pas à se servir techniquement des outils, soit parce qu'ils ont du mal à en maîtriser les usages. Afin de favoriser l'inclusion numérique, il convient de proposer des parcours d'apprentissage adaptés aux besoins spécifiques des usagers pour les mener vers l'autonomie numérique.

Dans le Calvados, un maillage important de dispositifs de médiation numérique existe, portés par des collectivités et associations. Ainsi 40 EPN et plus récemment 27 conseillers numériques permettent d'initier les usagers aux outils et usages numériques, mais aussi de leur faire découvrir des nouvelles technologies et des usages plus ludiques.

Objectifs

L'ambition de la feuille de route 2024-2027 est de conforter les actions de médiation numérique déployées dans le Calvados afin de développer les compétences numériques des calvadosiens, mais également de favoriser la création de parcours d'apprentissage adaptés en lien avec les acteurs et partenaires territoriaux. Cela se traduit par les objectifs suivants :

- Identifier les besoins spécifiques des usagers en matière de compétences numériques ;
- Développer des parcours d'apprentissage personnalisés adaptés aux différents niveaux et objectifs des usagers, dans une logique d'apprentissage tout au long de la vie ;
- Favoriser l'autonomie des usagers dans l'utilisation des outils numériques .

Plan d'actions

1. Renforcer le déploiement des actions de médiation numérique adaptées à chaque type de public et à travers différents modes d'intervention (permanences individuelles, ateliers collectifs…). Conforter les actions déjà initiées, favoriser les échanges de bonnes pratiques entre les médiateurs numériques afin de dupliquer certaines actions d'un territoire à un autre, et partager les ressources disponibles. Pour ce faire, des outils seront mis à disposition (ressourcerie, création de référentiels types), ainsi que du matériel mutualisé porté par le Département du Calvados ;
2. Développer un catalogue de parcours d'apprentissage adapté aux différents niveaux et besoins (initiation, perfectionnement, compétences spécifiques) mais aussi au profil du public rencontré (séniors, demandeurs d'emploi, jeunes, parents…) en mutualisant les ressources disponibles et en associant les acteurs locaux ;
3. Associer plus largement les membres de la gouvernance Numérique Ensemble et en particulier les opérateurs de service public, pour déployer des actions à destination de leurs publics (Ex : proposer des parcours adaptés aux demandeurs d'emploi très éloignés du numérique avec France Travail ou encore créer des parcours à destination des bénéficiaires du RSA et des jeunes sortant de l'Aide Sociale à l'Enfance) avec la Direction de l'Insertion et du Logement du Département) ;
4. Expérimenter le dispositif des badges numériques pour assurer la reconnaissance de la montée en compétence des usagers (à l'issue des parcours d'apprentissage) mais également des professionnels (à l'issue des parcours de formation). Dans un contexte d'insertion sociale et professionnelle, ces badges permettent de valoriser et de reconnaitre les connaissances acquises.

› Mise en œuvre opérationnelle

PILOTE(S)	**Structures porteuses des EPN et des conseillers numériques** **Préfecture du Calvados** **Département du Calvados**
PARTENAIRES	Structures membres de la gouvernance Numérique Ensemble Acteurs locaux
RESSOURCES A MOBILISER	Moyens humains : – Médiateurs numériques (EPN, conseillers numériques…) – Référents des différents partenaires et collectivités – Pôle inclusion numérique et services au public – service des Territoires (Département) Moyens matériels : - Matériel mutualisé pour les conseillers numériques (Département) - Matériel disponible auprès des pôles de proximité - Mise à disposition de salles dans les territoires
PUBLIC CIBLE	Grand public (avec des actions spécifiques auprès des publics fragiles, des séniors, des jeunes, des demandeurs d'emploi, des parents…)
TERRITOIRE(S) D'ACTION	Calvados
CALENDRIER ET ÉTAPES ENVISAGÉES	Action en continu sur la période de la feuille de route 2024-2027 Réflexion sur la production d'un bilan annuel de l'action des conseillers numériques du Calvados pour recenser les actions menées

› Indicateurs de suivi / Evaluation

- Nombre d'usagers ayant participé aux formations et ateliers par an (bilans annuels, statistiques…) ;
- Taux de satisfaction des usagers concernant les permanences et ateliers proposés ;
- *Évolution des compétences numériques des usagers (mesurée par des évaluations avant et après les interventions) : à définir*

AXE 2 - Structurer des parcours usagers pour accompagner les calvadosiens vers l'autonomie numérique

Action 2 Accompagner les calvadosiens dans la réalisation de leurs démarches administratives en ligne et renforcer leur accès aux droits

Contexte

Avec la dématérialisation des services publics, de nombreux usagers rencontrent des difficultés pour effectuer leurs démarches administratives en ligne, entrainant des situations d'exclusion numérique dont l'impact direct est une rupture d'accès aux droits. Dans ce contexte, il est indispensable de leur garantir un accompagnement adapté pour les aider non seulement à accéder à l'information et à leurs droits, mais aussi à monter en compétence et devenir autonomes.

Le Département du Calvados a mis en place, dès 2000, des Points Info 14 portés par les collectivités et permettant d'avoir un point d'accès, de contact et d'accompagnement aux démarches en lien avec des organismes partenaires. Cette facilitation administrative n'a cessé de prendre de l'ampleur au fil des ans, se révélant indispensable dans le quotidien des calvadosiens. Aujourd'hui ce sont 42 Points Info 14 labellisés France Services qui sont déployés sur le territoire, dont les missions s'articulent avec les autres structures proposant de l'accompagnement aux démarches administratives en ligne, notamment le secteur de l'action sociale. Leur objectif est d'accompagner les usagers dans une démarche de « faire avec » afin qu'ils puissent devenir autonomes dans leurs interactions avec les services publics mais aussi de proposer un accompagnement adapté pour ceux qui sont durablement exclus du numérique.

Objectifs

L'ambition de cette nouvelle feuille de route 2024-2027 est de conforter les missions des Points Info 14/France Services pour accompagner les calvadosiens dans la réalisation de leurs démarches administratives en ligne et leur accès aux droits, tout en renforçant leur articulation avec les autres structures du territoire. Cela se traduit par les objectifs suivants :

- Accompagner les usagers dans l'utilisation des services en ligne pour réaliser leurs démarches administratives ;
- Renforcer la compréhension des droits et des services disponibles auprès des usagers ;
- Rendre les calvadosiens autonomes dans leurs interactions avec les services publics.

Plan d'actions

1. Conforter le service apporté par les Points Info 14/France Services pour accompagner les calvadosiens dans leurs démarches administratives en ligne. L'objectif est de consolider les actions engagées pour proposer un service de qualité et des conditions d'accueil harmonisées dans l'ensemble des Points Info 14/France Services du Calvados. Dans une démarche d'amélioration continue du dispositif, des bornes de satisfaction sont disponibles dans différents sites et une enquête de satisfaction est mise en place chaque année. Un plan d'action spécifique aux Points Info 14 / France Services est élaboré chaque année conjointement par le Département et la Préfecture, et remis à l'ANCT ;
2. Consolider l'offre de services proposée dans les Points Info 14/France Services, au plus près des besoins des calvadosiens en réinterrogeant régulièrement les partenariats départementaux du réseau (modalités de mise en œuvre, backoffice) et en analysant finement les statistiques pour identifier les besoins de nouveaux partenariats, ou les relais lorsque les demandes formulées ne relèvent pas des missions des Points Info 14/France Services ;
3. Renforcer l'articulation des Points Info 14/France Services avec les autres structures qui accompagnent sur les démarches administratives (domaine de l'action sociale…). Pour ce faire, il convient de favoriser les rencontres régulières entre les structures afin d'échanger sur les missions respectives, de réfléchir conjointement aux modalités d'orientation des usagers en fonction de leur situation et des besoins identifiés (accompagnement social, démarche administrative ponctuelle…) et d'identifier le cadre d'intervention de chaque structure. A ce titre, le Département organise chaque année une réunion entre les Points Info 14/France Services et les circonscriptions d'action sociale.

Mise en œuvre opérationnelle

PILOTE(S)	**Structures porteuses des Points Info 14/France Services** **Département du Calvados** **Préfecture du Calvados**
PARTENAIRES	Partenaires du réseau Points Info 14/France Services Acteurs locaux
RESSOURCES A MOBILISER	Moyens humains : - Pôle inclusion numérique et services au public (Département) : 2 animateurs départementaux Points Info 14/France Services - Référents des partenaires du réseau et des structures porteuses Moyens financiers : - Financement d'un poste d'animateur départemental France Services par l'Etat
PUBLIC CIBLE	Grand public Conseillers des Points Info 14/France Services et professionnels de l'action sociale
TERRITOIRE(S) D'ACTION	Calvados
CALENDRIER ET ÉTAPES ENVISAGÉES	Action en continu sur la période de la feuille de route 2024-2027

Indicateurs de suivi / Evaluation

- Nombre d'usagers reçus par an dans les Points Info 14/France Services ;
- Nombre d'accompagnements réalisés par an dans les Points Info 14/France Services ;
- Taux de satisfaction des usagers concernant l'accompagnement reçu ;
- Nombre de rencontres organisées par an entre les Points Info 14/France Services et les acteurs de l'action sociale ;
- Suivi de la feuille de route départementale annuelle des Points Info 14/France Services.

AXE 2 - Structurer des parcours usagers pour accompagner les calvadosiens vers l'autonomie numérique

Action 3 Identifier les ressources disponibles sur chaque territoire pour structurer des parcours usagers de proximité

Contexte

Au-delà de la démarche de diagnostic et de cartographie à l'échelle départementale pour recenser les lieux et dispositifs d'inclusion numérique, il est nécessaire de disposer de données fines au niveau local pour connaitre les acteurs et leurs missions. Cela permet de structurer des parcours usagers de proximité répondant aux besoins des usagers et correspondant à la réalité de chaque territoire.

En effet chaque territoire, communal ou intercommunal, dispose de ressources variées et différentes pour accompagner les usagers dans leur parcours d'inclusion numérique, mais celles-ci sont parfois peu connues du grand public, ou encore des professionnels eux-mêmes. Plus le territoire est doté de multiples ressources, plus l'orientation de l'usager peut se révéler fastidieuse.

Objectifs

L'ambition de cette nouvelle feuille de route 2024-2027 est d'identifier les ressources disponibles sur chaque territoire afin d'accompagner la structuration de parcours usagers de proximité et faciliter l'accès des usagers aux services disponibles. Cela se traduit par les objectifs suivants :

- Recenser les ressources d'inclusion numérique disponibles sur chaque territoire et structurer des parcours usagers adaptés aux besoins des différents publics ;
- Renforcer la collaboration entre les acteurs locaux pour améliorer l'accompagnement numérique des usagers ;
- Améliorer la visibilité des ressources pour les usagers et les orienter vers les dispositifs adéquats ;
- Engager des réflexions sur la répartition géographique et le redéploiement des offres de services.

Plan d'actions

1. Réaliser un inventaire des dispositifs et ressources d'inclusion numérique existants sur chaque territoire (EPCI, ville de plus de 10 000 habitants). L'objectif est d'identifier plus finement les missions détaillées des lieux et dispositifs recensés, les services proposés (accès à du matériel, accompagnement aux démarches administratives en ligne, acquisition des compétences numériques…), l'existence ou non de zones blanches et/ou de doublons, mais également le matériel mobilisable et les salles disponibles pour mener des actions auprès du grand public. Dans un objectif d'harmonisation, un format de restitution de cet inventaire pourra être co-construit avec les collectivités volontaires et engagées dans une démarche d'inclusion numérique ;
2. Identifier et structurer des parcours usagers locaux correspondant aux ressources de chaque territoire et permettant de les optimiser et de fluidifier l'orientation des usagers. Construire un parcours usager structuré consiste à définir où doit se rendre l'usager en fonction de chaque besoin identifié (accès à du matériel informatique en libre accès, accompagnement sur une démarche administrative en ligne…) et de communiquer en ce sens auprès des usagers et des professionnels. Cela nécessite la mise en réseau des professionnels et la mutualisation des ressources disponibles pour proposer de nouvelles actions à destination des usagers. Les parcours usagers définis seront inscrits dans les feuilles de route locales d'inclusion numérique.

Mise en œuvre opérationnelle

PILOTE(S)	**Collectivités (communes et EPCI)**
PARTENAIRES	Département du Calvados Préfecture du Calvados Structures membres de la gouvernance Numérique Ensemble Acteurs locaux
RESSOURCES A MOBILISER	Moyens humains : – Référents au sein des collectivités engagées dans la démarche – Référents des partenaires membres de la gouvernance Numérique Ensemble
PUBLIC CIBLE	Grand public Professionnels : aidants et médiateurs numériques
TERRITOIRE(S) D'ACTION	Les EPCI et/ou communes de plus de 10 000 habitants
CALENDRIER ET ÉTAPES ENVISAGÉES	Action en continu sur la période de la feuille de route 2024-2027

Indicateurs de suivi / Evaluation

- Nombre de recensement territoriaux des dispositifs et ressources d'inclusion numérique effectués par an ;
- Nombre de ressources d'inclusion numérique identifiées et répertoriées sur chaque territoire.

AXE 2 - Structurer des parcours usagers pour accompagner les calvadosiens vers l'autonomie numérique

Action 4 Faire du Calvados un territoire d'expérimentation pour le déploiement d'actions innovantes, dans un objectif « d'aller-vers »

Contexte

Dans un monde numérique en constante évolution, il est important d'explorer de nouvelles approches pour répondre aux défis liés à l'inclusion numérique. Le Calvados est depuis de nombreuses années un territoire d'expérimentation en la matière, proactif dans le déploiement de solutions au plus près des besoins dans usagers et des professionnels. Plusieurs actions témoignent de cette volonté de tester des solutions innovantes, notamment la création des Points Info 14 en 2000, la mise en place d'un réseau calvadosien d'inclusion numérique en 2018 ou encore la labellisation TANI (territoire d'action pour un numérique inclusif) en 2020.

Le Calvados dispose d'un maillage important de lieux et de dispositifs d'inclusion numérique avec cependant des disparités territoriales, en particulier en milieu rural, et des freins rencontrés en matière de mobilité pour accéder aux services. Dans ce cadre, un des enjeux identifié est « l'aller-vers », c'est-à-dire la capacité à agir sur le dernier kilomètre en se rendant au plus près des calvadosiens les plus isolés socialement et géographiquement pour garantir l'accessibilité des services publics. Cela implique une démarche proactive visant à aller à la rencontre des usagers, à comprendre leurs besoins, à tester des solutions innovantes pour les accompagner vers l'autonomie numérique.

Objectifs

L'ambition de cette nouvelle feuille de route 2024-2027 est de faire du Calvados un territoire d'expérimentation pour le déploiement d'actions innovantes, dans un objectif « d'aller-vers », afin de développer des actions adaptées, participatives et efficaces auprès du public. Cela se traduit par les objectifs suivants :

- Tester des approches innovantes pour favoriser l'inclusion numérique des usagers et en évaluer l'impact ;
- Impliquer les calvadosiens et les acteurs locaux dans la co-conception des solutions ;
- Promouvoir la culture de l'innovation au sein du Calvados et auprès des acteurs locaux.

Plan d'actions

1. Soutenir les initiatives locales dans une démarche « d'aller-vers » ou de « faire-venir ». L'objectif est d'appuyer les collectivités et les partenaires dans la mise en œuvre d'initiatives au niveau local par la mobilisation des instances de gouvernance, la mise en réseau des acteurs, l'accompagnement technique dans la conception du projet ou encore la recherche de financements ;
2. Mener une réflexion sur le déploiement d'actions partenariales dans une démarche « d'aller-vers » à l'échelle départementale. Plusieurs solutions ont été abordées lors de l'élaboration de la feuille de route, mais elles ne sont pas suffisamment matures pour y être inscrites. Aussi, un groupe de travail avec les structures membres de la gouvernance sera mis en place pour étudier l'opportunité et la faisabilité, en terme de moyens humains et financiers, des actions proposées : mise en place d'une plateforme téléphonique d'assistance et de 1ère orientation, bouton « call me back » sur les sites web des partenaires, solutions d'itinérance (bus numérique, actions délocalisées avec un binôme conseiller Point Info 14/France Services et conseiller numérique…). En cas de validation d'un projet par la gouvernance Numérique Ensemble, sa mise en œuvre sera inscrite dans la feuille de route départementale ;

Mise en œuvre opérationnelle

PILOTE(S)	**Groupe-projet thématique (composition à définir)**
PARTENAIRES	Structures membres de la gouvernance Numérique Ensemble Acteurs locaux
RESSOURCES A MOBILISER	Moyens humains : – Constitution d'un groupe-projet thématique avec les référents des différents partenaires et collectivités intéressés (composition à définir)
PUBLIC CIBLE	Partenaires et acteurs locaux : pour le déploiement d'actions à destination du grand public
TERRITOIRE(S) D'ACTION	Calvados
CALENDRIER ET ÉTAPES ENVISAGÉES	Action en continu sur la période de la feuille de route 2024-2027 Lancement du groupe de travail : 2ème semestre 2025

Indicateurs de suivi / Evaluation

- Constitution du groupe projet thématique ;
- Nombre de projets expérimentaux lancés, d'usagers et de partenaires impliqués ;
- Taux de satisfaction des usagers et des acteurs locaux concernant les projets lancés.



AXE 3

Assurer la lisibilité de l’offre d’inclusion numérique et l’interconnaissance des acteurs locaux

AXE 3 - Assurer la lisibilité de l'offre d'inclusion numérique et l'interconnaissance des acteurs locaux

Action 1 Favoriser l'interconnaissance et l'articulation des acteurs institutionnels et opérationnels (au niveau départemental et local)

Contexte

L'orientation des usagers vers le service adéquat pour répondre à leurs besoins (accéder à un ordinateur, être accompagné sur une démarche administrative en ligne, utiliser la boîte mail…) est un réel enjeu pour les professionnels. Lorsque l'accompagnement sollicité ne relève pas des missions de la structure vers laquelle l'usager s'oriente en première intention, la réorientation demeure la réponse la plus adaptée. Pour cela, les professionnels doivent pouvoir s'appuyer sur un réseau local leur permettant de connaitre les structures de leur territoire, leurs missions et les modalités de mise en contact, afin de délivrer une information fiable à l'usager et éviter l'effet « ping-pong » entre les structures. Différents formats de réunions d'interconnaissance ont ainsi pu être testés dans le cadre de la précédente feuille de route 2021-2024 : réunions « accueillants » coconstruites avec les territoires d'expérimentation, présentation des partenaires en comité de gouvernance…

Au-delà de l'interconnaissance, l'articulation des acteurs est également essentielle. En favorisant la collaboration, le partage d'informations et l'échange de bonnes pratiques entre les acteurs à la fois opérationnels et institutionnels, il sera possible de maximiser les ressources disponibles sur le territoire et de renforcer les actions conjointes, pour améliorer l'accès au numérique de tous les calvadosiens.

Objectifs

L'ambition de cette nouvelle feuille de route 2024-2027 est de favoriser l'interconnaissance et l'articulation des acteurs calvadosiens pour faciliter l'orientation des usagers vers le service de proximité le plus adapté à chaque demande et la complémentarité des actions menées. Cela se traduit par les objectifs suivants :

- Renforcer les synergies entre les différents acteurs pour optimiser les réponses apportées aux usagers ;
- Créer un réseau dynamique d'acteurs engagés dans l'inclusion numérique, facilitant le partage d'informations, de bonnes pratiques et de ressources ;
- Développer des actions conjointes pour une meilleure efficacité et un impact renforcé sur les usagers.

Cette démarche s'appuie également sur l'outillage partagé et les formations prévus dans l'axe 4 de la feuille de route.

Plan d'actions

1. Au niveau institutionnel, mettre en place des temps de présentation et d'échanges dédiés à l'interconnaissance des acteurs de l'inclusion numérique à travers les COTECH et COPIL du réseau départemental Numérique Ensemble. Un temps sera réservé à chaque réunion pour la présentation des actions en matière d'inclusion numérique d'un ou plusieurs acteurs permettant de créer des passerelles et d'articuler les actions de chacun ;
2. Au niveau opérationnel, organiser des rencontres entre les aidants numériques et médiateurs numériques à l'échelle des intercommunalités, pour renforcer l'interconnaissance fine des professionnels d'un même territoire et définir des axes de travail concrets adaptés aux besoins identifiés localement. Le format de ces réunions sera à co-construire et expérimenter avec les collectivités volontaires. Afin de maintenir la dynamique engagée à l'occasion de ces rencontres, des évènementiels partenariaux locaux pourront être mis en place ;
3. Elaborer un guide des acteurs de l'inclusion numérique s'appuyant sur la cartographie, le diagnostic du territoire et les réunions d'interconnaissance des acteurs. Un guide synthétique à destination des professionnels pourra être réalisé au niveau départemental, dans un format déclinable à l'échelle des réseaux locaux d'inclusion numérique portés par les communes et intercommunalités.

Mise en œuvre opérationnelle

PILOTE(S)	**Département du Calvados**
PARTENAIRES	Structures membres de la gouvernance Numérique Ensemble Préfecture du Calvados Collectivités (communes et EPCI)
RESSOURCES A MOBILISER	Moyens humains : – Référents des différents partenaires et collectivités – Pôle inclusion numérique et services au public – service des Territoires (Département) Moyens matériels : - Mise à disposition de salles pour organiser les réunions territoriales
PUBLIC CIBLE	Acteurs institutionnels : structures membres de la gouvernance Numérique Ensemble Acteurs opérationnels : Acteurs locaux (CCAS, maison des solidarités, associations, Points Info 14/France Services, EPN, conseillers numériques….) en fonction des territoires concernés
TERRITOIRE(S) D'ACTION	Calvados Mise en œuvre progressives des réunions territoriales, au niveau opérationnel, avec les collectivités volontaires
CALENDRIER ET ÉTAPES ENVISAGÉES	Action en continu sur la période de la feuille de route 2024-2027 *Présentations institutionnelles et réunions opérationnelles territoriales :* • 1er trimestre 2025 : groupe de travail pour la co-construction des formats de réunion et de présentation • 2ème trimestre 2025 : mise en œuvre *Guide des acteurs* • À partir du 1er semestre 2026

Indicateurs de suivi / Evaluation

- Nombre de présentations de partenaires institutionnels effectuées en COPIL et COTECH par an ;
- Nombre de réunions territoriales des professionnels organisées par an et nombre de participants ;
- Mesure de la satisfaction des participants ;
- Elaboration du guide des acteurs de l'inclusion numérique et nombre de déclinaisons locales.

AXE 3 - Assurer la lisibilité de l'offre d'inclusion numérique et l'interconnaissance des acteurs locaux

Action 2 Assurer la visibilité de l'offre d'inclusion numérique départementale à travers un portail web dédié et une cartographie des ressources

Contexte

Le Calvados dispose d'un maillage important de lieux et de dispositifs d'inclusion numérique, fruits d'initiatives des collectivités et d'une diversité de solutions locales initiées par le secteur associatif. Cependant, les usagers peuvent éprouver des difficultés à trouver les ressources et les services d'inclusion numérique disponibles à proximité de chez eux. Bien qu'importante, l'offre de services se révèle méconnue du grand public, mais également des professionnels qui accueillent le public. Un enjeu de lisibilité et de visibilité de l'offre d'inclusion numérique est identifié afin de permettre une orientation facilitée des usagers vers les services adaptés à leurs besoins.

La précédente feuille de route départementale avait d'ores et déjà identifié cette problématique et un important travail partenarial a été mené pour développer une première cartographie départementale des dispositifs et lieux d'inclusion numérique dès 2019. L'interface de cette cartographie a été revue en 2022, en lien avec la Ville de Caen, à l'occasion d'une actualisation du recensement des structures et de la mise en place de nouvelles fonctionnalités. De nouvelles améliorations sont aujourd'hui attendues sur la cartographie départementale afin de faciliter son appropriation et son utilisation tant par les professionnels que par le grand public.

Objectifs

L'ambition de cette nouvelle feuille de route 2024-2027 est d'assurer la visibilité de l'offre d'inclusion numérique départementale à travers un portail web dédié et une cartographie des ressources existantes. Cela se traduit par les objectifs suivants :

- Améliorer la visibilité des initiatives et des ressources disponibles pour garantir un accès équitable aux services ;
- Centraliser l'information sur les ressources d'inclusion numérique disponibles dans le Calvados ;
- Rendre l'information sur les ressources disponibles dans le Calvados plus accessible, par des interfaces simplifiées et une navigation facilitée ;
- Promouvoir les initiatives locales et les acteurs de l'inclusion numérique.

Plan d'actions

1. Intégrer une page d'accueil « grand public » sur le portail web Numérique Ensemble développé par le Département du Calvados. Le portail propose, sur connexion, un ensemble d'outils et de ressources aux professionnels (« boite à outils »). En complément, une page d'accueil grand public permettra de constituer une porte d'entrée unique sur l'offre du Calvados ou « vitrine » des services disponibles : présentation du réseau Numérique Ensemble, cartographie des ressources, orientation vers les sites partenaires, actualités du réseau, évènementiels (agenda des actions menées par les partenaires à destination du public : forums, ateliers collectifs…) ;
2. Poursuivre le déploiement de la cartographie départementale d'inclusion numérique autour des grands chantiers identifiés lors des ateliers de concertation territoriale : simplifier l'interface utilisateur et la navigation, prévoir la possibilité d'impression d'une fiche récapitulative par structure intégrant les informations essentielles (lieu, horaires, services proposés…) et les modalités d'accès (transports…), automatiser l'actualisation des informations en s'appuyant sur le portail web Numérique Ensemble, élaborer un guide d'utilisation ;
3. Intégrer la présentation des fonctionnalités du portail web et de la cartographie aux présentations du réseau et au parcours aidants numériques afin de familiariser les professionnels avec ces outils et de les inciter à y référencer leurs offres.

› Mise en œuvre opérationnelle

PILOTE(S)	**Département du Calvados**
PARTENAIRES	Structures membres de la gouvernance Numérique Ensemble Acteurs locaux
RESSOURCES A MOBILISER	<u>Moyens humains</u> : – Le déploiement des outils est effectué par les services du Département, à savoir la Direction des Services Numériques et le Pôle inclusion numérique et services au public (service des Territoires).
PUBLIC CIBLE	Grand public et professionnels (aidants et médiateurs numériques)
TERRITOIRE(S) D'ACTION	Calvados
CALENDRIER ET ÉTAPES ENVISAGÉES	Action en continu sur la période de la feuille de route 2024-2027 *Portail Numérique Ensemble :* • 2ème trimestre 2024 : mise en place de la V1 (utilisation par les conseillers numériques) • 4ème trimestre 2024 : déploiement de la V2 • 1er semestre 2025 : test d'utilisation de la plateforme avec un déploiement plus large auprès des professionnels et réflexion sur les fonctionnalités à envisager pour une V3 *Cartographie :* • 4ème trimestre 2024 : actualisation des données existantes • 2025 : actualisation du recensement des structures, en lien avec l'étude territoriale prévue à l'Axe 1 – action 4 et engagement des chantiers d'amélioration identifiés en concertations territoriales

› Indicateurs de suivi / Evaluation

- Nombre de visites et d'utilisateurs sur le cartographie ;
- Nombre de visites et d'utilisateurs sur le portail web ;
- Évaluation de la pertinence et de l'accessibilité des informations proposées auprès des utilisateurs ;
- Nombre de ressources ajoutées à la cartographie et fréquence de mise à jour.

AXE 3 - Assurer la lisibilité de l'offre d'inclusion numérique et l'interconnaissance des acteurs locaux

Action 3 Renforcer la communication autour de l'offre d'inclusion numérique du Calvados

Contexte

Dans le Calvados, face à la diversité d'acteurs, de lieux et de dispositifs d'inclusion numérique, les actions de communication autour des services d'inclusion numériques proposés se multiplient. Malgré les actions de communication menées, de nombreux usagers demeurent insuffisamment informés des initiatives et des services offerts en matière d'inclusion numérique auxquels ils peuvent accéder. Il est donc important de renforcer et de diversifier les formats de communication, afin d'en améliorer l'impact sur les habitants. Plusieurs démarches inspirantes existent dans le Calvados. Des collectivités ont ainsi travaillé, dans le cadre de la feuille de route 2021-2024, sur des formats de communication adaptés au grand public basés sur les parcours usagers spécifiques à leur territoire (Bayeux Intercom, ville de Caen…).

Concernant les professionnels, une communication doit être menée plus largement afin de faire connaitre les actions mises en place par le réseau Numérique Ensemble à destination des aidants et médiateurs numériques (cartographie, portail web, parcours aidants numérique) pour qu'ils puissent s'en saisir plus facilement.

Objectifs

L'ambition de cette nouvelle feuille de route 2024-2027 est de renforcer la communication autour de l'offre d'inclusion numérique du Calvados autant auprès des habitants que des professionnels, en mutualisant les moyens et en diversifiant les supports et canaux de communication. Cela se traduit par les objectifs suivants :

- Accroître la visibilité des initiatives d'inclusion numérique pour garantir un accès équitable des calvadosiens aux différents services ;
- Renforcer la connaissance du réseau Numérique Ensemble et des actions menées auprès des professionnels ;
- Sensibiliser le public et les professionnels aux enjeux du numérique et promouvoir l'inclusion numérique.

Plan d'actions

1. Déployer une campagne de communication à l'échelle départementale sur l'offre d'inclusion numérique du Calvados et favoriser la mise en lumière des initiatives locales à travers les supports de communication mobilisables par les partenaires institutionnels. En diversifiant les canaux de communication (réseaux sociaux, médias locaux, objets publicitaires…), renforcer l'impact sur l'ensemble des publics. S'appuyer sur le portail web Numérique Ensemble pour communiquer sur les actualités du réseau et les évènements recensés par les partenaires ;
2. Favoriser la mise en place d'outils de communication au niveau des réseaux locaux, portés par les communes et les intercommunalités afin d'informer les usagers des parcours et ressources disponibles à proximité de chez eux (flyers grand public avec une entrée par type de services…). Dans le cadre du réseau Numérique Ensemble, des temps d'échanges seront mis en place entre les collectivités pour partager les initiatives et bonnes pratiques ;
3. Elaborer des supports de communication à destination des professionnels autour des actions déployées par le réseau Numérique Ensemble et plus particulièrement sur les outils (portail web, cartographie…) et les formations (parcours aidants numériques, formations aidants connect…) ;
4. Déployer un évènement numérique sur le Calvados à destination du grand public et des professionnels. Cet événement est une opportunité de sensibiliser le grand public aux enjeux du numérique et de faire découvrir les ressources du Calvados à travers des formats ludiques et intergénérationnels. En rassemblant divers acteurs autour d'ateliers et/ou de conférences, il permettra également de créer des synergies entre les professionnels, d'encourager l'échange de connaissances et les actions partenariales (« faire communauté »).

Mise en œuvre opérationnelle

PILOTE(S)	**Département du Calvados** **Collectivités (communes et EPCI)**
PARTENAIRES	Préfecture du Calvados Structures membres de la gouvernance Numérique Ensemble Acteurs locaux
RESSOURCES A MOBILISER	Moyens humains : – Référents des différents partenaires et collectivités – Pôle inclusion numérique et services au public – service des Territoires (Département) – Services communication des différentes structures et collectivités concernées Moyens financiers : – Budget « communication » propre à chaque structure et collectivité
PUBLIC CIBLE	Grand public Aidants et médiateurs numériques
TERRITOIRE(S) D'ACTION	Calvados
CALENDRIER ET ÉTAPES ENVISAGÉES	Action en continu sur la période de la feuille de route 2024-2027 Evènement numérique : 2025 -2026 Campagne départementale et support pour les professionnels : 2025

Indicateurs de suivi / Evaluation

- Nombre de supports de communication créés et distribués à destination du grand public ;
- Nombre de supports de communication créés et distribués à destination des professionnels ;
- Organisation de l'évènement numérique du Calvados, nombre de participants et mesure de la satisfaction.

AXE 3 - Assurer la lisibilité de l'offre d'inclusion numérique et l'interconnaissance des acteurs locaux

Action 4 Mettre en place une identification claire et harmonisée des lieux et dispositifs d'inclusion numérique

Contexte

Pour renforcer l'accès aux dispositifs d'inclusion numérique, il est important que les usagers puissent facilement identifier et comprendre les services proposés autour d'eux. Une signalétique claire et harmonisée permet de guider les usagers souhaitant un accompagnement numérique vers les différents lieux tout en améliorant leur visibilité et leur accessibilité.

Dans le Calvados, une multitude de lieux et dispositifs d'inclusion numérique sont déployés, sous différentes formes et dénominations (médiathèques, EPN, Points Info 14/France Services, mairie, maison des services, maison des associations…), avec leur propre signalétique. Si les structures accueillant des dispositifs labellisés (EPN, Points Info 14/France Services..) doivent mettre en place la signalétique correspondante prévue au cahier des charges, beaucoup d'autres structures n'ont pas de signalétique relative aux services d'inclusion numérique proposés. Pour le public, il n'est pas évident d'identifier rapidement si une structure est un « lieu de ressource numérique » où il pourra être accompagné ou alors orienté vers le service adapté. Ainsi, la mise en place une signalétique claire et harmonisée des lieux et dispositifs d'inclusion numérique permettrait d'améliorer l'accessibilité et l'utilisation des ressources disponibles.

Objectifs

L'ambition de cette nouvelle feuille de route 2024-2027 est d'engager une réflexion sur l'opportunité et la faisabilité de la mise en place d'une identification claire et harmonisée des lieux et dispositifs d'inclusion numérique avec l'ensemble des partenaires locaux (signalétique commune en complémentarité des signalétiques existantes et propres à chaque structure).Cela se traduit par les objectifs suivants :

- Faciliter l'orientation des usagers vers les lieux et dispositifs d'inclusion numérique ;
- Standardiser la communication visuelle autour de l'inclusion numérique pour améliorer la visibilité des dispositifs et des services proposés ;
- Encourager l'usage des ressources d'inclusion numérique par une signalétique facilement identifiable et compréhensible.

Plan d'actions

1. Recenser les différents types de communication visuelles et de signalétique, intérieure et extérieure, mis en œuvre dans les lieux et dispositifs d'inclusion numérique dans le Calvados recensés sur la cartographie départementale ;
2. Mettre en place un groupe de travail avec les structures membres de la gouvernance pour faciliter l'identification des lieux et dispositifs d'inclusion numérique en charge d'étudier l'opportunité de déployer une signalétique commune sur les façades des structures et dans les accueils (picto « lieu labellisé »), et de co-construire, le cas échéant, des premières propositions de visuels et de modalités de conception et de déploiement ;

Action complémentaire (suite aux étapes 1 et 2, en cas de validation du projet par la gouvernance Numérique Ensemble) :

3. Concevoir et déployer la signalétique harmonisée des lieux et dispositifs d'inclusion numérique : définition des normes et des standards pour la signalétique (couleurs, typographies, pictogrammes), création des supports de signalétique, élaboration d'un guide de signalétique pour les acteurs concernés afin d'assurer la cohérence et l'harmonisation des supports, suivi de l'installation de la signalétique dans les différentes structures.

Mise en œuvre opérationnelle

PILOTE(S)	**Groupe-projet thématique (composition à définir)**
PARTENAIRES	Structures membres de la gouvernance Numérique Ensemble
RESSOURCES A MOBILISER	Moyens humains : – Constitution d'un groupe-projet thématique avec les référents des différents partenaires et collectivités intéressés (composition à définir) Moyens financiers : – Budget à définir pour la conception et le déploiement, ainsi que les modalités de financement
PUBLIC CIBLE	Lieux et dispositifs d'inclusion numérique
TERRITOIRE(S) D'ACTION	Calvados
CALENDRIER ET ÉTAPES ENVISAGÉES	Action en continu sur la période de la feuille de route 2024-2027 Recensement des signalétiques existantes et benchmark : 2ème semestre 2025 Lancement du groupe de travail : 2026

Indicateurs de suivi / Evaluation

- Création et déploiement de la signalétique harmonisée ;
- Nombres de lieux équipés de la signalétique harmonisée.



AXE 4

Former et outiller les professionnels pour favoriser leur montée en compétence

AXE 4 - Former et outiller les professionnels pour favoriser leur montée en compétence

Action 1 Déployer des parcours de montée en compétence des aidants numériques

Contexte

Un enjeu de montée en compétence des aidants numériques a été identifié dans la feuille de route 2021-2024, afin d'harmoniser les pratiques professionnelles et de renforcer la qualité de l'accompagnement numérique des publics. Si des formations étaient déjà engagées auprès des bibliothèques et des Points Info 14/France Services, aucune action n'était menée, à l'échelle départementale, auprès des autres aidants numériques (collectivités, associations, opérateurs de service public, secteur médico-social….).

Depuis 2022, des travaux ont été engagés par le Département et les membres de Numérique Ensemble pour développer un parcours (non qualifiant) à destination des professionnels qui accueillent le public et qui peuvent être amenés à aider numériquement des usagers ou à les orienter vers les bonnes structures. Construit et animé par les conseillers numériques, ce « parcours aidants numériques » repose sur un socle de connaissances de base, toutes structures confondues, répondant aux besoins remontés par les professionnels de terrain. Il a fait l'objet de deux sessions d'expérimentation en 2023 avant d'être déployé.

Objectifs

L'ambition de cette nouvelle feuille de route 2024-2027 est de déployer le parcours aidants numériques sur l'ensemble du Calvados, tout en confortant les formations dédiées aux bibliothécaires et aux conseillers des Points Info 14/France Services pour l'actualisation régulière de leurs connaissances. Cela se traduit par les objectifs suivants :

- Développer l'aisance numérique des professionnels à travers un socle commun de connaissances ;
- Développer une connaissance partagée des enjeux et ressources locales en matière d'inclusion numérique pour accompagner et orienter au mieux les usagers ;
- Appréhender la posture d'aidant numérique et les bonnes pratiques pour accompagner les usagers ;
- Renforcer la mise en réseau des acteurs du territoire et l'utilisation des outils partagés.

Plan d'actions

1. Déployer le parcours aidants numériques dans les territoires labellisés Numérique Ensemble ou en cours d'élaboration d'une feuille de route locale, auprès des « aidants généralistes » (agents des CCAS, bibliothèques, associations, secteur médico-social, mairies…) et des « aidants spécialistes » (opérateurs de service public). Le contenu de ce parcours repose sur un référentiel commun : posture professionnelle (accueil du public, diagnostic des compétences numériques, déontologie…), maîtrise des outils numériques (montée en compétence du professionnel), transmission des savoirs numériques de base à l'usager (cybersécurité, mail, identité numérique, réseaux sociaux, paiements en ligne…) ;
2. Renforcer la formation des conseillers Points Info 14/France Services, organisée par le Département, autour des démarches en ligne et des usages numériques (formations continues mensuelles) et diversifier les formats proposés pour une approche variée du numérique (exemple : les « ateliers numériques » organisés dans les Points Info 14/France Services) ;
3. Conforter la formation au numérique des bibliothécaires, organisée par la Bibliothèque du Calvados à travers le label « bibliothèque numérique de référence », en lien avec le déploiement de nouveaux outils de médiation numérique dans les bibliothèques (notamment le mobilab).

Mise en œuvre opérationnelle

PILOTE(S)	**Département du Calvados**
PARTENAIRES	Territoires labellisés ou en cours d'élaboration d'une feuille de route locale Opérateurs de service public Bibliothèques du réseau de la bibliothèque départementale du Calvados Points Info 14/France Services Acteurs locaux en fonction des territoires concernés
RESSOURCES A MOBILISER	Moyens humains : – Bibliothèque du Calvados (Département) – Pôle inclusion numérique et services au public – service des Territoires (Département), et en particulier les conseillers numériques et le coordinateur
PUBLIC CIBLE	Professionnels et bénévoles accueillant du public et amenés à accompagner ou orienter les usagers pour effectuer des démarches en ligne ou utiliser les outils numériques : Points Info 14/France Services, bibliothèques, mairies, agences postales, associations, CCAS, circonscriptions d'action sociale, centres socio-culturels, centres d'animation, organismes de service public
TERRITOIRE(S) D'ACTION	Territoires labellisés (Bayeux Intercom, ville de Caen, ville de Vire-Normandie) ou en cours d'élaboration d'une feuille de route locale (EPCI et communes)
CALENDRIER ET ÉTAPES ENVISAGÉES	Action en continu sur la période de la feuille de route 2024-2027 *Parcours aidants numériques :* • 2ème trimestre 2024 : démarrage du parcours sur la ville de Caen • 4ème trimestre 2024 : identification des territoires et des opérateurs volontaires pour un déploiement en 2025 • 2025 : organisation de 8 sessions du parcours et 1er bilan avant une reconduction en 2026 *Formation des Points Info 14/France Services :* • 2024-2027 : 9 sessions de formation mensuelles et 4 ateliers numériques (par an) *Bibliothèques* • Formations au fil de l'eau dans le cadre du déploiement du mobilab

Indicateurs de suivi / Evaluation

- Nombre de sessions du parcours aidants numérique par an et nombre de participants ;
- Nombre de sessions de formation des Points Info 14/France Services par an et nombre de participants;
- Nombre de sessions de formation organisées par la bibliothèque du Calvados par an et nombre de participants ;
- Mesure de la satisfaction des participants.

AXE 4 - Former et outiller les professionnels pour favoriser leur montée en compétence

Action 2 Accompagner les médiateurs numériques dans l'évolution de leurs compétences

Contexte

Les médiateurs numériques sont indispensables pour répondre aux enjeux d'inclusion numérique. Et pourtant ce métier est peu reconnu, valorisé et professionnalisé : les offres de formation professionnelle certifiante sont peu développées et les compétences métiers relativement peu valorisées.

Dans le cadre du réseau Normandie Connectée, la Région Normandie a mis en place un accompagnement pour la montée en compétences et la professionnalisation des acteurs de la médiation numérique, à travers l'organisation d'ateliers et de séminaires pour les médiateurs des EPN et des tiers-lieux. En parallèle, les pôles de proximité favorisent le partage de bonnes pratiques entre les médiateurs numériques et développent la formation par les pairs en fonction des besoins de formation identifiés.

Dans le cadre du dispositif des conseillers numériques, l'Etat finance une formation initiale obligatoire à la prise de poste qui prépare à l'obtention du CCP1 du titre professionnel Responsable d'espace de médiation numérique (REMN). Depuis 2024, les conseillers numériques peuvent désormais suivre une formation financée par l'Etat en vue de l'acquisition du CCP2 puis du CCP3 (titre REMN complet). En complément, des modules thématiques de formation continue sont mis en place et dispensés par les Hubs territoriaux.

Objectifs

L'ambition de cette nouvelle feuille de route 2024-2027 est de conforter les actions de formation existantes tout en diversifiant l'offre de formation accessible pour répondre au mieux aux besoins identifiés par les médiateurs numériques. Cela se traduit par les objectifs suivants :

- Faciliter l'accès aux formations pour les médiateurs numériques et valoriser leurs compétences ;
- Favoriser le partage de connaissance entre médiateurs numériques, leur mise en réseau et la complémentarité des actions menées ;
- Développer une connaissance partagée des enjeux et ressources locales en matière d'inclusion numérique ;

Plan d'actions

1. Développer une culture commune pour les médiateurs numériques, tous dispositifs confondus, en favorisant les formations communes et le partage de connaissances entre pairs. Un travail concerté entre les pôles de proximité et la coordination départementale des Conseillers numériques permettra de proposer des formats communs, se basant sur les bonnes pratiques et l'expérience de chaque dispositif ;
2. Conforter la formation des médiateurs numériques à travers le programme de formations dédiées mis en œuvre par le réseau Normandie Connectée pour les EPN et les Tiers-Lieux, la formation par les pairs déployée par les pôles de proximité et les actions de formations thématiques proposées par le Hub NUMI ;
3. Renforcer la formation des conseillers numériques à travers la formation initiale à la prise de poste, la mise en place de la formation continue (modules thématiques annuels animés par les Hubs territoriaux et La Mednum) et le déploiement d'actions de formation locales au plus près des besoins identifiés ;
4. Favoriser l'accès à la certification professionnelle pour les médiateurs numériques : accéder à l'offre de formation professionnelle qualifiante existante, suivre l'évolution de cette offre et étudier la possibilité de mettre en place un principe de certification (par des "open badges") pour les formations thématiques existantes afin de valoriser la montée en compétence.

Mise en œuvre opérationnelle

PILOTE(S)	**Région Normandie** **Département du Calvados**
PARTENAIRES	HUB Numi Mednum Structures porteuses des EPN, Tiers-Lieux et des conseillers numériques Pôles de proximité des EPN
RESSOURCES A MOBILISER	Moyens humains : – Direction Aménagement Numérique (Région Normandie) – Pôle inclusion numérique et services au public – service des Territoires (Département) et en particulier le coordinateur des conseillers numériques – Les pôles de proximité
PUBLIC CIBLE	Médiateurs numériques (EPN, Tiers-Lieux, conseillers numériques)
TERRITOIRE(S) D'ACTION	Calvados
CALENDRIER ET ÉTAPES ENVISAGÉES	Action en continu sur la période de la feuille de route 2024-2027 2024 : démarrage des formations continues pour les conseillers numériques et accès à la formation CCP2 et CCP3 2025 : expérimentation d'une session de formation commune pour les médiateurs numériques (EPN, Tiers-Lieux, conseillers numériques)

Indicateurs de suivi / Evaluation

- Nombre de sessions de formation pour les conseillers numériques par an et nombre de participants ;
- Nombre de sessions de formation pour les médiateurs des EPN et Tiers-Lieux par an et nombre de participants ;
- Nombre de formations communes des médiateurs numériques par an et nombre de participants ;
- Mesure de la satisfaction des participants.

AXE 4 - Former et outiller les professionnels pour favoriser leur montée en compétence

Action 3 Développer un outillage partagé pour les aidants et les médiateurs numériques

Contexte

Les médiateurs et les aidants numériques sont en première ligne face aux usagers en difficultés avec le numérique. Pour certains, l'accompagnement des publics dans leurs usages numériques ne constitue pas toujours le cœur de leurs missions. Un enjeu d'outillage des professionnels a été identifié dès la feuille de route 2021-2024 afin d'harmoniser les pratiques professionnelles et de renforcer la qualité de l'accompagnement numérique des publics (détection de l'autonomie numérique, accompagnement numérique, orientation vers la structure adaptée…). Pour cela, il est important de pouvoir disposer d'un outillage adapté, facilement accessible et permettant une montée en compétence des professionnels (en complément de parcours de formation). Des premiers outils ont été co-construits et expérimentés depuis 2018, leur déploiement sera généralisé dans le cadre de la nouvelle feuille de route.

Objectifs

L'ambition de cette nouvelle feuille de route 2024-2027 est de développer un outillage départemental partagé accessible aux aidants et aux médiateurs numériques, répondant aux besoins des professionnels de terrain, tout en facilitant le déploiement des outils nationaux mis à disposition. Cela se traduit par les objectifs suivants :

- Renforcer la mise en réseau des acteurs du territoire par l'utilisation d'outils partagés ;
- Faciliter l'accompagnement numérique des publics au quotidien ;
- Assurer la montée en compétence des professionnels et harmoniser les pratiques professionnelles ;
- Accompagner l'appropriation par les professionnels des outils partagés départementaux et nationaux.

Plan d'actions

1. Déployer un portail web « Numérique Ensemble » dédié aux aidants et aux médiateurs numériques mettant à leur disposition des informations et des outils partagés pour l'exercice de leurs missions au quotidien (en complément des outils métiers existants) : actualités, évènements, ressourcerie, outils (pour la détection de l'autonomie numérique, l'orientation du public…), cartographie départementale des lieux et dispositifs d'inclusion numérique…
2. Conforter les outils métiers dédiés aux dispositifs des Points Info 14/France Services, des Conseillers numériques et du réseau Normandie Connectée. Une ne nouvelle version de la plateforme collaborative des conseillers Points Info 14/France Services sera déployée en 2025 (nouvelles fonctionnalités dont un guide des missions) et un espace dédié aux conseillers numériques du Calvados sera créé sur le portail web « Numérique Ensemble » (ressourcerie, chat, statistiques, outils…) ;
3. Accompagner le déploiement des outils nationaux. Différents outils nationaux existent pour identifier les ressources (cartographie nationale des lieux d'inclusion numérique), suivre l'activité des dispositifs (tableau de bord Conums, COOP, plateforme France Services), partager des communs numériques (Les bases)… Ces outils sont peu visibles et peu utilisés dans le Calvados. L'enjeu est de les faire connaître et de fiabiliser leur alimentation afin qu'ils reflètent au mieux l'offre d'inclusion numérique calvadosienne dans sa globalité ;
4. Accompagner l'habilitation Aidants Connect des structures pour sécuriser l'intervention des professionnels accompagnant à la réalisation des démarches administratives en ligne, en particulier auprès des publics très éloignés du numérique. A partir de 2025, de nouvelles formations permettant l'habilitation des structures pourront être déployées et financées (à travers l'OPCO Uniformation pour les salariés des structures adhérentes et l'enveloppe « formation des aidants numériques » dans le cadre de France Numérique Ensemble pour les agents publics).

Mise en œuvre opérationnelle

PILOTE(S)	**Département du Calvados**
PARTENAIRES	Région Normandie Préfecture du Calvados ANCT Structures membres de la gouvernance Numérique Ensemble Acteurs locaux
RESSOURCES A MOBILISER	<u>Moyens humains</u> : – Département : Pôle inclusion numérique et services au public – service des Territoires et Direction des Services Numériques <u>Moyens financiers</u> : – Pour le déploiement d'Aidants Connect : enveloppe « formation des aidants numériques » de l'ANCT dans le cadre de FNE pour les agents publics, financement OPCO Uniformation pour les structures privées ; – Déploiement du portail web Numérique Ensemble, de l'espace conseillers numériques et de la plateforme collaborative des conseillers PI14/FS : internalisé par le Département
PUBLIC CIBLE	Médiateurs numériques Aidants numériques
TERRITOIRE(S) D'ACTION	Calvados
CALENDRIER ET ÉTAPES ENVISAGÉES	Action en continu sur la période de la feuille de route 2024-2027 *Portail Numérique Ensemble :* • 2ème semestre 2024 : lancement du portail (V1) • 1er semestre 2025 : lancement du portail V2 avec des fonctionnalités complémentaires *Intranet des Points Info 14/France Services :* • 1er trimestre 2025 : lancement du nouveau portail *Aidants Connect :* • 2025 : organisation de 4 à 5 sessions de formation pour les agents publics pour leur habilitation Aidants connect

Indicateurs de suivi / Evaluation

- Mise en place des nouveaux outils ;
- Nombre de consultations sur les outils dédiés ;
- Mesure de la satisfaction des utilisateurs ;
- Nombre de professionnels formés pour leur habilitation aidants connect (objectif = 60 personnes en 2025).

AXE 4 - Former et outiller les professionnels pour favoriser leur montée en compétence

Action 4

Développer l'évaluation des compétences numériques des agents en lien avec les usagers

Contexte

A l'heure de la dématérialisation et de la transformation numérique des métiers, la maîtrise des compétences numériques est devenue indispensable pour l'ensemble des professionnels et notamment pour ceux qui accueillent les publics et sont susceptibles de les accompagner dans leurs usages numériques. Il est désormais essentiel pour les employeurs que les professionnels puissent disposer d'un socle minimal et solide de compétences numériques pour leur permettre non seulement d'assurer leurs missions mais aussi de communiquer, de participer à la vie de la structure et de réaliser leurs démarches. Mais avant d'envisager de former les professionnels, encore faut-il identifier précisément leur niveau de compétence et leurs besoins. Si le parcours des aidants numériques qui sera déployé dans le Calvados (fiche 4.1) pourra permettre la montée en compétence des professionnels autour d'une culture numérique partagée et du rôle de l'aidant numérique, il n'aura pas vocation à assurer la remise à niveau des agents très éloignés du numérique. Il relève ainsi de la compétence de chaque structure de favoriser la montée en compétence des ses agents.

Au sein du comité de gouvernance Numérique Ensemble, plusieurs structures ont d'ores et déjà mis en place des process d'évaluation des compétences numériques des agents assortis de parcours de formation dédiés (Département du Calvados, CCAS de Caen, Vire-Normandie, CPAM du Calvados…). Des échanges de bonnes pratiques ont été initiés en ce sens dans le cadre de la feuille de route 2021-2024.

Objectifs

L'ambition de cette nouvelle feuille de route 2024-2027 est de dresser un bilan des actions engagées, de favoriser leur poursuite mais également d'accompagner de nouvelles structures dans le lancement de démarches d'évaluation des compétences numériques des agents. Cela se traduit par les objectifs suivants :

- Evaluer les compétences numériques des agents en lien avec les usagers et mettre en place de formations adaptées ;
- Favoriser la montée en compétence des professionnels et l'acquisition d'un socle minimal de compétences numériques ;
- Renforcer la mise en réseau des structures pour développer le partage de bonnes pratiques, les synergies et la mutualisation de ressources.

Plan d'actions

1. Formaliser un retour d'expérience des structures qui ont engagées un process d'évaluation des compétences numériques des agents en lien avec les usagers et la mise en place de formations en interne dans le cadre de la précédente feuille de route. L'objectif est d'identifier les leviers et les freins pour ce type de démarche, ainsi que les objectifs atteignables ;
2. Accompagner de nouvelles structures dans l'évaluation des compétences numériques des agents en lien avec les usagers et la mise en place de formations en interne (sur les logiciels métiers, l'environnement numérique de travail…) : mise en place d'un groupe de travail afin de partager les expériences et bonnes pratiques, d'identifier les besoins et d'élaborer un guide de ressources mobilisables (méthodes d'évaluation, référentiels socles de compétences, outils et formations mobilisables tels que PixTerritoires, présentation des démarches locales engagées…).

Mise en œuvre opérationnelle

PILOTE(S)	**Groupe-projet thématique (composition à définir)**
PARTENAIRES	Département du Calvados Structures membres de la gouvernance Numérique Ensemble
RESSOURCES A MOBILISER	Moyens humains : – Mise en place d'un groupe de travail avec les référents des structures volontaires
PUBLIC CIBLE	Agents en lien avec les usagers (accueil, accompagnement…)
TERRITOIRE(S) D'ACTION	Calvados
CALENDRIER ET ÉTAPES ENVISAGÉES	Action en continu sur la période de la feuille de route 2024-2027 *Premières étapes :* • 2ème semestre 2025 : RETEX des actions engagées dans la feuille de route 2021-2024 et lancement du groupe de travail • 1er semestre 2026 : élaboration du guide des ressources mobilisables

Indicateurs de suivi / Evaluation

- Constitution du groupe de travail ;
- Production du livrable « guide des ressources mobilisables » ;
- Nombre de structures membres du comité de gouvernance engagées dans une démarche d'évaluation des compétences numériques des agents en lien avec les usagers.

VOS INTERLOCUTEURS

Aude MADELEINE
Responsable du Pôle inclusion numérique et services au public
Service des Territoires
Département du Calvados
02.31.57.12.35 - aude.madeleine@calvados.fr

Thomas KOWAL
Chargé de mission
Bureau de la coordination administrative et de l'appui territorial
Préfecture du Calvados
02.31.30.63.77 - thomas.kowal@calvados.gouv.fr