Feuille de Route 2023-2027

France Numérique Ensemble de l'Aube

Introduction **2**

1. Méthode d'élaboration de la feuille de route **3**

1.1. Un principe de cohérence et de complémentarité avec les politiques publiques en matière de solidarité et de numérique 3

1.2. Un principe de continuité avec la précédente feuille de route départementale sur l'inclusion numérique datant de 2021 4

1.3. Panorama des politiques d'inclusion numérique déployées dans l'Aube depuis 2021 4

1.4. Démarche suivie pour l'élaboration de la feuille de route France Numérique Ensemble de l'Aube 6

2. Synthèse du diagnostic territorial **8**

2.1. Besoins des Aubois en matière d'accompagnement numérique 8

2.2. Typologie, maillage et moyens des structures accompagnant les usagers sur le numérique 9

2.3. Bilan de la feuille de route départementale 2021 et enjeux identifiés en matière d'inclusion numérique sur le territoire 10

3. Ambition de la feuille de route France Numérique Ensemble **12**

4. Description des priorités d'action identifiées **15**

AXE 1 - Développer la coordination départementale en favorisant le travail partenarial 15

AXE 2 - Faciliter l'accès du public aux accompagnements numériques et approfondir le aller-vers 19

AXE 3 - Outiller et former les professionnels de la médiation numérique dans leur pratique 22

5. Modalités de mises à jour de la feuille de route **25**

6. Signataires de la feuille de route **26**

Annexe **27**

Introduction

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

- **Axe 1 :** Territorialiser la politique d'inclusion numérique et accompagner les acteurs locaux par la mobilisation d'un fonds d'ingénierie dédié
- **Axe 2 :** Déployer une gamme d'outils numériques accessibles à tous les médiateurs numériques pour assurer un développement des compétences tout au long de la vie
- **Axe 3 :** Soutenir les acteurs du secteur dans leurs travaux de structuration de la filière professionnelle et renforcer l'adéquation des formations aux réalités opérationnelles
- **Axe 4 :** Collecter selon la logique du dites-le-nous une fois et partager des données structurées pour mieux adapter, au fil de l'eau, la politique d'inclusion numérique aux réalités locales et nationales

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

Dans le cadre de l'axe 1, les Préfectures de département ont été chargées de coordonner la construction de gouvernances territoriales autour de l'inclusion numérique et de rédiger des feuilles de route locales qui déclinent les engagements nationaux. La feuille de route ici présentée est le fruit d'un travail collaboratif associant la Préfecture de l'Aube et le Département de l'Aube autour d'une démarche qui vise à apporter des solutions aux personnes en difficulté avec le numérique et à les amener vers l'autonomie.

Le Département de l'Aube compte 311 329 habitants dont 46% résidant en zone rurale[1] et environ 55% à Troyes Champagne Métropole[1]. En 2021, un premier diagnostic territorial d'inclusion numérique, conduit par le Département de l'Aube, avait estimé qu'environ 125 000 personnes avaient besoin d'être accompagnées vers l'autonomie numérique. Afin de rendre les opportunités numériques accessibles à tous les publics, le Département de l'Aube porte depuis 2021 une feuille de route en matière d'inclusion numérique et se positionne aujourd'hui en coordinateur sur ce sujet sur le territoire, notamment en lien avec les compétences Solidarités.

La feuille de route présentée dans ce document s'inscrit dans la continuité directe des engagements du Département et de la Préfecture en matière d'inclusion numérique.

[1] INSEE, 2021

1. Méthode d'élaboration de la feuille de route

1.1. Un principe de cohérence et de complémentarité avec les politiques publiques en matière de solidarité et de numérique

Depuis 2013, l'inclusion numérique des habitants fait partie des priorités du Département de l'Aube. Garant des solidarités territoriales et humaines, le Département avait inscrit l'inclusion numérique comme l'une de ses priorités dans son plan d'action de novembre 2018, priorité qui sera réaffirmée en 2021 dans le cadre de la nouvelle mandature. Cette volonté s'inscrivait également dans le prolongement logique des actions qu'il menait depuis quelques années : développement de l'accès au numérique engagé depuis 2013 (SDTAN, FTTH, BISE), réalisation, en 2018 du Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public (SDAASP), mise en oeuvre du Plan Pauvreté dans sa déclinaison locale notamment.

La précédente feuille de route du Département de l'Aube sur l'inclusion numérique de 2021 s'inscrivait en complémentarité de la stratégie nationale pour un numérique inclusif et du schéma de la direction de l'action sociale de proximité du Département. Le Département et la Préfecture de l'Aube souhaitent que **la feuille de route territoriale France Numérique Ensemble soit cohérente avec les stratégies en matière de solidarités et de numérique.**

Ces engagements sont au coeur des différents plans d'action portés par le Département au cours des dernières années :

- Le déploiement de la fibre optique en partenariat avec la Région Grand Est au regard du décommissionnement du réseau cuivre entre 2026 et 2030 et l'amélioration de la couverture mobile 4G en copilotage avec l'Etat. En 2023, 73% des foyers sont raccordés à la fibre optique, et la quasi-totalité de la population dispose d'un accès à une connexion mobile 4G[2].

- La démarche territoriale de stratégie d'inclusion numérique datant de 2021.

- **Le schéma départemental de l'action sociale de proximité (2022-2027)** qui se concentre sur trois grandes ambitions pour renforcer l'accompagnement social des habitants : assurer un haut niveau de qualité des services d'action sociale, soutenir les professionnels de l'action sociale et renforcer l'approche territoriale des politiques sociales.

- **La feuille de route numérique en santé 2023-2027**, qui est déployée par la Délégation au numérique en santé (DNS), sous l'impulsion des ministres, en lien avec ses partenaires - Assurance Maladie, Agence du numérique en santé (ANS), etc. - et l'ensemble des acteurs de l'écosystème, qui précise les prochaines priorités et les chantiers à mener à l'horizon 2027 pour renforcer l'utilisation des outils numériques dans le domaine de la santé. Cette feuille de route intègre des objectifs en matière d'autonomisation des citoyens dans l'usage des services numériques de santé (ex : Mon Espace Santé) et d'accompagnement des professionnels dans la prise en main des outils numériques.

- **La stratégie numérique pour l'éducation 2023-2027**, qui est déployée dans le Département de l'Aube par la direction des services départementaux de l'éducation nationale, pour moderniser et renforcer l'usage des outils numériques dans le système éducatif français. Les objectifs de cette feuille de route incluent le développement des compétences numériques des élèves, le soutien à la communauté éducative en mettant à disposition des ressources numériques adaptées et des formations continues à l'usage des technologies, et l'amélioration des infrastructures numériques.

[2] ARCOM (2024)

1.2. Un principe de continuité avec la précédente feuille de route départementale sur l'inclusion numérique datant de 2021

La feuille de route sur l'inclusion numérique élaborée en 2021 par le Département de l'Aube, est le fruit d'une co-construction avec les acteurs du territoire agissant ou souhaitant agir pour l'autonomie numérique des habitants. Cette feuille de route avait pour objectifs de :

- Permettre à chacun d'avoir accès à des services performants et ce, le plus possible, de manière multicanale (physique, téléphonique et virtuelle).
- Permettre que chacun puisse accéder aux droits et aux services du quotidien en ligne en autonomie.
- Favoriser la transmission d'une culture numérique commune auprès des professionnels, en lien avec le schéma départemental de l'action sociale de proximité.

La feuille de route s'articule autour de **3 axes stratégiques**, identifiés grâce à la réalisation d'un premier diagnostic territorial d'inclusion numérique.

Feuille de route du Département de l'Aube sur l'inclusion numérique en 2021
Synthèse des axes stratégiques et des actions priorisées

Axe 1 - Mobiliser davantage d'usagers dans des parcours d'autonomie numérique
- Recruter une personne chargée de la coordination du dispositif Conseillers numériques à l'échelle départementale.
- Mettre en place des parcours usagers pour un public cible.

Axe 2 : Améliorer l'accessibilité des accompagnements
- Mobiliser des conseillers numériques pour densifier l'accompagnement.
- Développer les offres itinérantes et hors-les-murs.
- Renforcer l'équipement des lieux de proximité en particulier en milieu rural (ex : mairies, centres médico-sociaux du Département).

Axe 3 : Outiller et former les aidants
- Mettre en place une cartographie partagée.
- Mettre en place un espace formation/réseau pour les professionnels.

La feuille de route France Numérique Ensemble de l'Aube doit actualiser ces engagements afin de tenir compte des résultats obtenus à l'issue de la mise en œuvre de la précédente feuille de route et des nouveaux défis identifiés sur le territoire Aubois en matière d'inclusion numérique.

1.3. Panorama des politiques d'inclusion numérique déployées dans l'Aube depuis 2021

1.3.1. Déploiement des dispositifs conseillers numériques (Conum) et des France Services

Le concept de France Services a été introduit en 2019 avec l'objectif de regrouper plusieurs services publics dans un même lieu afin de faciliter l'accès aux services publics pour les citoyens. **22 structures, fixes ou itinérantes, ont été labellisées France Services dans le Département de l'Aube depuis le 1er janvier 2020**. Un coordinateur départemental, porté par la Préfecture de l'Aube, ainsi qu'un animateur départemental assurent la collaboration et le partage de bonnes pratiques entre les France Services situées dans le département.

Depuis 2021, 28 conseillers numériques (Conum) ont été déployés sur le territoire aubois, dont 2 conseillers numériques et une coordinatrice départementale au sein du Département. A ce jour, sont présents **14 conseillers numériques** répartis sur le territoire aubois afin d'aider divers publics à développer leurs compétences numériques, que ce soit pour prendre en main des équipements informatiques, naviguer sur internet, gérer des courriels, ou encore comprendre les bases du traitement de texte. Les conseillers numériques du département bénéficient d'une coordination, pilotée par la coordinatrice départementale, et incluant des réunions mensuelles.

Les coordinateurs des dispositifs France Services et Conum collaborent afin d'articuler les deux dispositifs à l'échelle du département.

1.3.2. Structuration, outillage et animation du réseau départemental d'inclusion numérique

En parallèle du déploiement des France Services et des Conum, le Département a créé **le réseau départemental des acteurs de l'inclusion numérique** pour répondre au besoin d'interconnaissance, d'outillage et de formation des structures de terrain. Ce réseau regroupe aujourd'hui 120 membres et bénéficie de plusieurs actions mises en oeuvre par le Département :

- **Un espace en ligne** dédié au réseau a été créé sur la plateforme *Les Bons Clics*, qui permet de partager à l'ensemble des membres différentes ressources : programme des événements du réseau d'inclusion numérique, ressources pédagogiques pour accompagner les publics, annuaires des France Services et des Conum, cartographie interactive des structures d'inclusion numérique situées dans l'Aube et inscrites sur Les Bons Clics…

- **Des classes virtuelles** ont été organisées pour les acteurs de l'inclusion numérique afin d'approfondir le diagnostic des compétences numériques et l'identification des accompagnements adaptés aux besoins des usagers.

- **Des webinaires** ont été organisés pour sensibiliser les membres du réseau aux enjeux de l'inclusion numérique afin de faire connaître les dispositifs France Services et Conum, et partager des ressources utiles pour la détection et l'orientation des usagers en difficulté numérique. **Ce programme permet** de s'informer ou de se former sur une sélection de services en ligne et de problématiques liées à l'accompagnement des usagers (ex : sécurité en ligne) en co-animation avec les opérateurs publics de services administratifs (ex : DGFIP , CAF…) et des structures spécialisées.

- **Un billet de veille trimestriel** est envoyé à l'ensemble des structures membres du réseau afin de partager les actualités locales et nationales, mettre en avant des outils utiles, valoriser des initiatives d'inclusion numérique inspirantes et favoriser l'interconnaissance entre Partenaires.

L'ensemble des actions conduites depuis 2021 ont permis de créer une première dynamique locale autour de l'inclusion numérique et ont généré des résultats visibles dans le diagnostic territorial actualisé de 2024 :

- Équilibrage du maillage des lieux de prise en charge des habitants ayant besoin d'être accompagnés (ex : dispositifs France Services et Conum).

- Outillage et formation des acteurs de première ligne pour qu'ils puissent adopter la bonne posture d'accompagnement auprès des habitants.

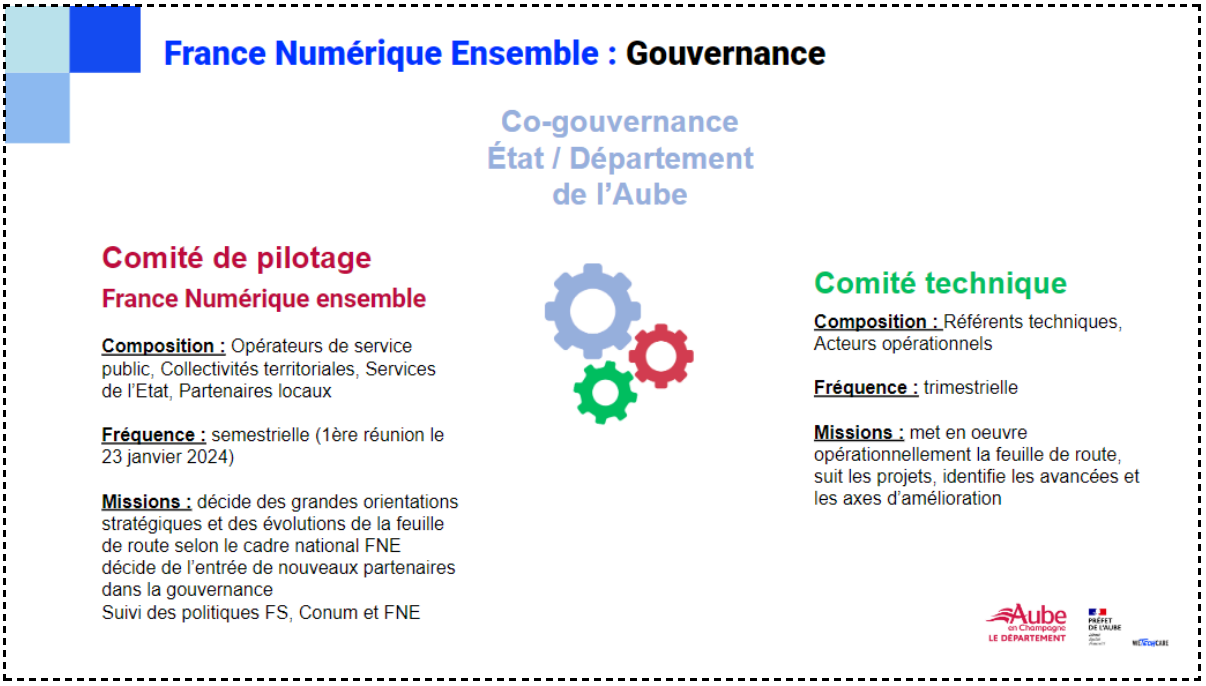
- Structuration et coordination d'un réseau d'acteurs œuvrant en faveur de l'inclusion numérique.

La feuille de route France Numérique Ensemble de l'Aube capitalise pleinement sur la dynamique collaborative créée.

1.4. Démarche suivie pour l'élaboration de la feuille de route France Numérique Ensemble de l'Aube

La démarche suivie pour élaborer la feuille de route reflète la **volonté commune du Département de l'Aube et de la Préfecture de l'Aube de co-construire un plan d'action** avec l'ensemble des parties prenantes du territoire agissant ou susceptible d'agir en faveur de l'inclusion numérique des habitants.

Un comité de pilotage (COPIL) et un comité technique (COTECH) ont été créés afin de garantir la consultation des parties prenantes aux étapes clés d'élaboration de la feuille de route. Ces deux comités mobilisent les structures ayant manifesté leur souhait de participer à la gouvernance locale France Numérique Ensemble fin 2023. Leur articulation est illustrée ci-dessous :



Moyens humains mobilisés par la Préfecture de l'Aube et le Département dans l'animation de la démarche :

Département	Préfecture
Coordinateur-trice des Conseillers Numériques **Chargée de mission - Direction de l'Action Sociale de Proximité - Pôle des solidarités**	**Coordinateur-trice France Services** **Chargé de mission, France Services, Service de la coordination ministérielle et de l'appui territorial** **Cheffe du pôle d'appui territorial**

Un premier COPIL France Numérique Ensemble s'est réuni le 23 janvier 2024. Ce comité de pilotage a présenté la démarche France Numérique Ensemble et fixé un calendrier pour élaborer la feuille de route. Dans le but d'actualiser les enjeux spécifiques au territoire, une phase de diagnostic territorial d'inclusion numérique a été engagée à partir du 6 mai 2024.

Ce diagnostic a été élaboré via :

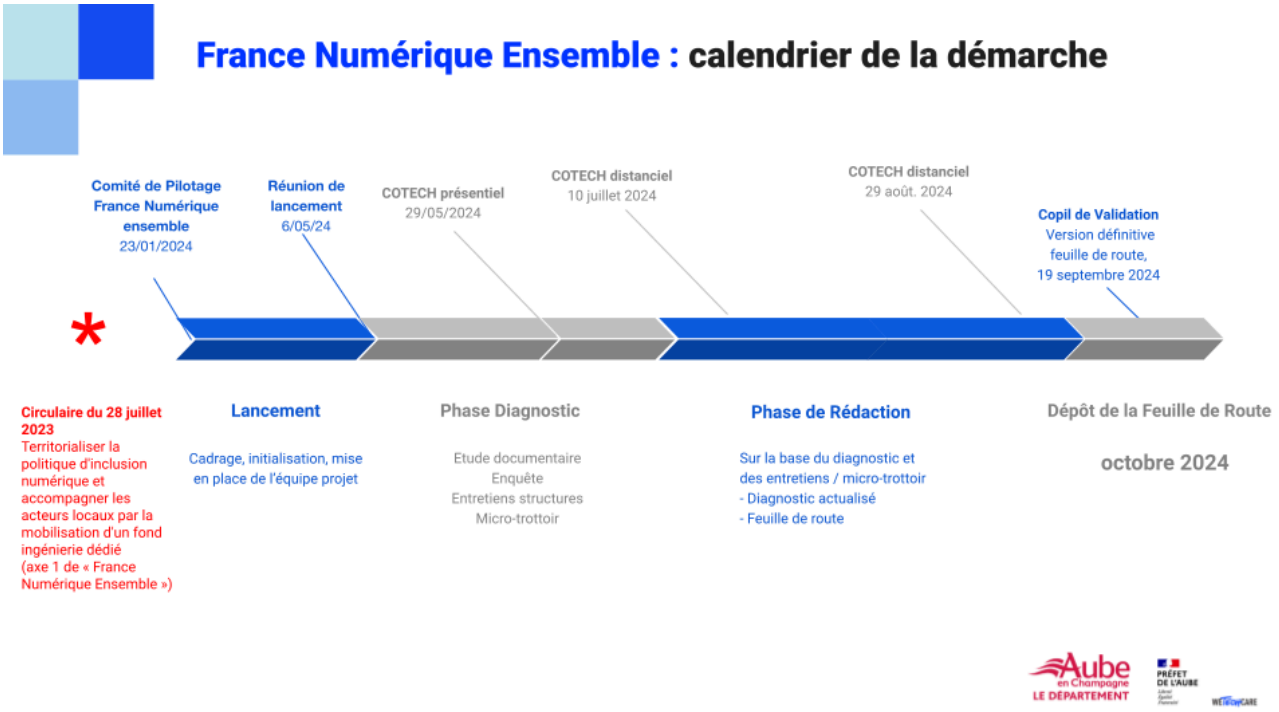
- **L'analyse de données** provenant de plusieurs sources, notamment le Baromètre du numérique 2023, l'Indice de fragilité numérique, et les résultats des études INSEE. La cartographie nationale des lieux

de médiation numérique et le diagnostic territorial d'inclusion numérique de l'Aube (réalisé par WeTechCare en 2021) ont également été intégrés à l'analyse pour comparer et actualiser les données existantes.

- **Une consultation des structures du territoire** via une enquête en ligne auprès de 121 structures, des entretiens bilatéraux ont été menés avec 9 structures susceptibles de porter des projets d'inclusion numérique.

- **Une consultation des usagers** a également été effectuée via un micro-trottoir en juillet, au cours duquel 104 personnes ont été interrogées.

Trois COTECH ont été organisés entre mai 2024 et août 2024 afin de valider les éléments clés de diagnostic et confirmer les priorités d'action fixées par la feuille de route France Numérique Ensemble, réunissant chacun une soixantaine de participants. Un COPIL de validation de la feuille de route s'est tenu le 19 septembre afin d'en valider les éléments.



La co-construction du diagnostic et de la feuille de route implique une large typologie de parties prenantes, comprenant des collectivités territoriales, des opérateurs privés et de service public, des associations, des bibliothèques et médiathèques, des centres de formation, des chambres consulaires, des conseillers numériques, des agents des France Services (voir liste détaillée en annexe).

2. Synthèse du diagnostic territorial

Un diagnostic complet, intitulé **[Version finale] WeTechCare_Aube_Actualisation du diagnostic 2024** a été réalisé. Cette partie en présente les principales conclusions.

2.1. Besoins des Aubois en matière d'accompagnement numérique

Les micro-trottoirs réalisés auprès de 104 répondants dans 9 communes du département ont confirmé les tendances observées à l'échelle nationale en matière d'équipement et d'usages numériques[3] :

- **Un fort taux d'équipement,** avec une disparité entre le smartphone (89% des répondants) et l'ordinateur (79% des répondants). Le smartphone est l'équipement utilisé le plus fréquemment (85% des répondants l'utilisent quotidiennement contre 47% pour l'ordinateur).

- Malgré un fort taux d'équipement, **35% des répondants se sentent peu à l'aise ou pas du tout à l'aise dans leurs usages numériques.**

- Si les compétences numériques de base sont maîtrisées (envoi du mail, navigation internet) par une grande partie des répondants, **les démarches administratives en ligne le sont beaucoup moins.** On constate plus généralement que les usages numériques pour lesquels l'ordinateur est encore privilégié (ex : traitement de texte, démarches administratives) sont moins maîtrisés que les usages pouvant être réalisés sur smartphone (ex : téléchargement d'applications, achats en ligne, prise de rendez-vous médicaux).

Le besoin d'accompagnement des Aubois vers l'autonomie numérique reste donc important, en particulier pour développer les compétences nécessaires à l'accès aux droits. Pourtant, les répondants ayant des difficultés sollicitent encore majoritairement de l'assistance : 65% des répondants s'adressent à leurs proches en cas de difficultés, et 8% des répondants déclarent abandonner leurs démarches. Parmi les 27% de répondants ayant bénéficié d'un accompagnement numérique, 19% se sont rendus dans une France Services.

En comparaison, **seuls 13% des répondants seraient intéressés par une formation sur leur temps libre.** Il existe donc un enjeu autour de la sensibilisation et de la motivation des usagers pour rentrer dans un parcours de développement des compétences numériques.

Par ailleurs, on observe un **déficit persistant dans la connaissance des dispositifs d'accompagnement numérique**. Parmi les répondants n'ayant jamais fréquenté de structures d'accompagnement, 11% déclarent ne pas connaître les structures pouvant leur apporter de l'aide. Les France Services sont les structures les plus identifiées par les répondants. Ces constats rejoignent les retours des structures consultées dans le cadre de l'enquête en ligne. Ainsi, 60% des répondants considèrent que la sensibilisation des usagers à l'inclusion numérique est une priorité.

Ces constats qui doivent être nuancés suivant les profils socio-démographiques des répondants :

- **Dans le milieu professionnel**, 34% des salariés reçoivent des formations numériques. Cependant, la plupart trouvent ces formations insuffisantes, notamment car elles se concentrent sur l'usage de logiciels métiers très spécifiques.

- **Dans le milieu scolaire**, les élèves (entre 15 et 29 ans) bénéficient d'un accompagnement numérique au collège ou au lycée, en particulier avec le passage de l'évaluation Pix. Les publics jeunes se considèrent les plus à l'aise dans leurs usages numériques, en comparaison des autres répondants.

- **Parmi les parents,** on constate un réel besoin d'accompagnement pour être en mesure de protéger leurs enfants des contenus inappropriés : 39% des parents déclarent ne pas savoir le faire.

[3] ARCOM (2024)

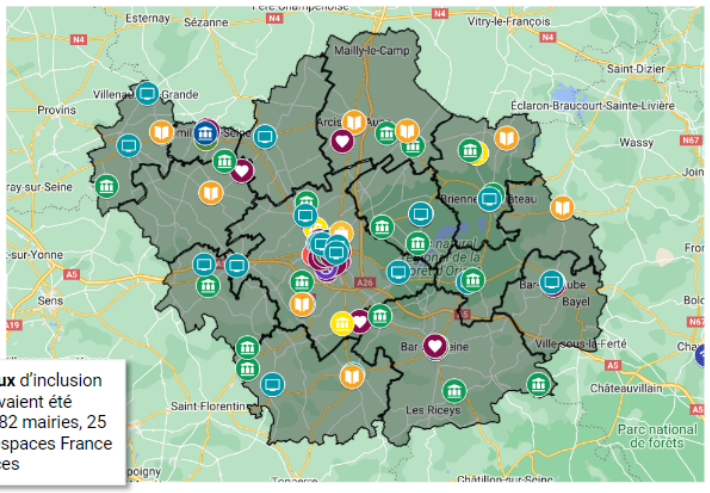
- **Dans les zones rurales**, la fragilité numérique reste encore plus importante qu'en zone urbaine. Ainsi, les habitants des communes rurales sont majoritaires parmi les répondants se déclarant les moins à l'aise sur le numérique. Ils sont également les plus représentés parmi ceux qui n'ont jamais été accompagnés. Dans ces zones, les France Services apparaissent comme les dispositifs d'accompagnement numérique les plus connus par les usagers.

- **Au sein des structures ayant répondu à l'enquête en ligne**, on constate que les usagers accompagnés présentent un niveau de fragilité numérique plus important que la population générale. Les publics séniors, les bénéficiaires du RSA ou les personnes en situation de handicap sont les plus représentés. Les difficultés rencontrées sont principalement le manque de maîtrise des compétences numériques de base (ordinateur, mail et navigation internet) et les freins liés à la peur de se tromper dans ses démarches ou d'être victime d'une arnaque / d'une cyber-attaque.

2.2. TYPOLOGIE, MAILLAGE ET MOYENS DES STRUCTURES ACCOMPAGNANT LES USAGERS SUR LE NUMÉRIQUE

L'enquête en ligne réalisée en 2024 a permis de compléter la carte nationale des lieux de médiation numérique de l'ANCT, et d'identifier **140 lieux d'accompagnement numérique dans le Département de l'Aube. Les associations** (32 lieux), les EPCI (25 lieux), les France Services (22 lieux) et les services du Conseil départemental de l'Aube (19 lieux) sont les plus représentés. En comparaison, le diagnostic réalisé en 2021 avait permis d'identifier 171 lieux d'accompagnement, dont 82 au sein des EPCI, 25 au sein d'associations et 16 au sein de France Services. À noter qu'il convient également de comptabiliser les 3 Points d'Accueil Numériques (PAN) présents sur le territoire, situés à la sous-préfecture de Bar-sur-Aube, à la sous-préfecture de Nogent-sur-Seine et à la préfecture de l'Aube.

140 lieux d'inclusion numérique répertoriés dans le Département de l'Aube, dont 32 portés par des associations et 26 par des EPCI



En 2021, 171 lieux d'inclusion numérique avaient été répertoriés, dont 82 mairies, 25 associations, 16 espaces France Services

Répartition des lieux par typologie de la structure porteuse

- Association (32)
- EPCI (ex : Commune, Comm... (26)
- France Services (22)
- Conseil Départemental de l'A... (19)
- Médiathèque / Bibliothèque (13)
- Opérateur de services public... (6)
- Mairie (5)
- Centre communal d'action s... (4)
- Centre social ou socioculturel (4)
- Entreprise (3)
- Mission locale (3)
- Organisme de formation (ex :... (2)
- Gendarmerie (1)

Source : *Enquête WeTechCare (juin 2024), Cartographie nationale de la médiation numérique (ANCT)*

De même qu'en 2021, le maillage des lieux d'accompagnement présente une forte concentration autour de Troyes Champagne Métropole, regroupant 55% des habitants. Les EPCI périphériques, notamment au nord-ouest et au sud-est, ont une couverture beaucoup plus faible. Le sud-est, notamment les Communautés de communes du Barséquanais en Champagne et de la Région de Bar-sur-Aube, est particulièrement moins desservi.

Si le nombre de lieux d'accompagnement recensés en 2024 est inférieur à 2021 en raison d'une enquête menée auprès des structures sur une plus longue période, on **observe une répartition plus équilibrée sur le territoire, principalement grâce au déploiement des dispositifs France Services et des conseillers numériques**. Les France Services itinérantes ont notamment permis de desservir les zones non couvertes en 2021 (ex : Communauté de Communes Forêts Lac Terre en Champagne, Communauté de Communes du Chaourçois et du Val d'Armance). Enfin, il est notable que les habitants résidant en périphérie du département peuvent accéder aux dispositifs d'accompagnement proposés en proximité dans les départements limitrophes (ex : Haute-Marne).

Le déploiement des dispositifs France Services et conseillers numériques a permis développer et de rééquilibrer la répartition des typologies d'accompagnement numérique proposés aux Aubois depuis 2021 :

- **L'assistance reste en tête** des accompagnements proposés aux habitants (64% des structures le proposent, soit +4 points de plus que 2021)

- **L'accès libre à un espace équipé et connecté** (proposé par 53% des structures) **et la formation** (proposée par 45% des structures) **se sont considérablement développés** sur le territoire (respectivement +17 points et +15 points par rapport à 2021). Les formations proposées sont majoritairement ponctuelles et portent sur les bases de l'ordinateur et la sécurité en ligne. En lien avec le déploiement des France Services, on observe une baisse de la part des structures proposant des formations sur les démarches en ligne.

- **L'orientation entre structures s'est intensifiée**, grâce au travail de coordination mis en œuvre depuis 2021, au sein du réseau départemental d'inclusion numérique et, en particulier, entre les France Services et les Conum. Ainsi, 81% des structures orientent leurs usagers vers des accompagnements proposés par d'autres (soit +37 points par rapport à 2021).

- À noter que 10% des structures proposent un dispositif de certification et seulement une dizaine de structures proposent de la vente à tarif solidaire, du prêt ou du don d'équipement aux usagers.

Depuis 2021, les moyens d'accompagnement se sont renforcés. **Plus de la moitié des structures sont équipées** en ordinateur portables ou fixes et **un tiers des structures déclarent que les professionnels accompagnant les usagers sur le numérique ont été formés** (plus de 11 points par rapport au précédent diagnostic datant de 2021). Le rôle des agents d'accueil (ex : secrétaire de mairie, agents des guichets des opérateurs de services publics…) est encore important dans l'accompagnement des publics : ils arrivent en deuxième position dans les profils des accompagnants numériques, derrière les médiateurs numériques professionnels.

2.3. Bilan de la feuille de route départementale 2021 et enjeux identifiés en matière d'inclusion numérique sur le territoire

Parmi les structures interrogées sur le numérique, **45% déclarent avoir connaissance de la précédente feuille de route départementale.** Environ 20% des structures répondantes considèrent que la feuille de route a permis d'améliorer l'accessibilité aux accompagnements et de mobiliser davantage les usagers dans les accompagnements numériques. En comparaison, l'outillage et la formation des aidants sont considérés comme l'objectif le moins atteint de la feuille de route.

Ces retours sont cohérents avec les besoins remontés par les structures ayant répondu à l'enquête. Celles-ci expriment en particulier :

- **Un besoin de formation,** notamment pour accompagner des usagers ayant des besoins spécifiques, pour maîtriser les démarches en ligne et être en mesure de motiver les usagers à se former. À noter que 18% des structures déclarent que leurs équipes ne maîtrisent pas elles-même suffisamment le numérique pour accompagner les usagers.

- **Un besoin d'outillage**, principalement pour accompagner les usagers en toute sécurité et enrichir leurs ressources pédagogiques (ex : diagnostic, supports de formation).

- **Un besoin de méthode et d'outils pour mesurer l'impact des accompagnements.** 19% des structures ne mesurent pas l'impact de l'accompagnement mais souhaiteraient le faire, tandis que 12% des structures ont une première démarche de mesure d'impact mais souhaiteraient la renforcer. On constate que les outils de mesure d'impact sont très hétérogènes entre les structures (principalement fichier excel). Un souhait a été exprimé d'avoir une démarche commune de mesure d'impact à l'échelle du département.

Au-delà de la formation et de l'outillage des professionnels, les structures consultées ont également souligné la nécessité de renforcer la dynamique partenariale à l'échelle du département et de renforcer les moyens, matériels ou financiers, alloués aux accompagnements numériques.

- **Les partenariats sont pratiqués par un nombre limité de structures** (19 sur le territoire) et restreints à la mise en œuvre des accompagnements des usagers (ex : orientation). En parallèle, la moitié des structures considèrent que la communication entre acteurs de l'inclusion numérique doit être renforcée.

- **L'équipement des lieux d'accompagnement est également cité comme une priorité d'action sur le territoire.** Cet enjeu est particulièrement ressorti lors du COTECH du 28 mai 2024, les participants ayant fait remonter les difficultés d'accompagnement liées à l'usage d'un équipement obsolète sur le plan matériel et logiciel ; ainsi qu'un besoin d'accéder à un service compétent d'entretien des équipements.

- **La pérennisation des moyens financiers alloués aux dispositifs d'accompagnement numérique est un enjeu fort partagé par les structures consultées.** Les structures sont aujourd'hui principalement financées par des fonds publics, dans le cadre de dispositifs de financement limités dans le temps (ex : financement dégressif des conseillers numériques, appels à projets). Il existe un enjeu de diversification des financements des structures pour garantir la pérennité des accompagnements (ex : recours à des financements privés).

3. Ambition de la feuille de route France Numérique Ensemble

La feuille de route France Numérique Ensemble de l'Aube fixe l'ambition commune du Département et de la Préfecture de l'Aube en matière d'inclusion numérique. Afin de relever les défis mis en avant par le diagnostic territorial, tout en capitalisant sur les forces en présence du territoire, 3 axes stratégiques et 10 priorités d'action ont été identifiés :

Axe	Priorités d'action
AXE 1 - Développer la coordination départementale en favorisant le travail partenarial	1. Pérenniser la gouvernance départementale France Numérique Ensemble 2. Développer la coordination infra-départementale autour de l'inclusion numérique 3. Systématiser la coordination entre les réseaux des France Services, les Conseillers numériques et les acteurs de l'inclusion numérique du département 4. Communiquer sur les services d'accompagnement numérique disponibles
AXE 2 - Faciliter l'accès du public aux accompagnements numériques et approfondir le aller-vers	5. Collaborer pour faire connaître les accompagnements numériques auprès des usagers 6. Renforcer les actions de sensibilisation et d'aller-vers 7. Favoriser l'équipement et la connexion des usagers
AXE 3 - Outiller et former les professionnels de la médiation numérique dans leur pratique	8. Informer et former les acteurs pour l'accompagnement des usagers 9. Outiller les acteurs pour l'accompagnement des usagers 10. Renforcer les moyens des acteurs de l'inclusion numérique

Calendrier indicatif pour la mise en oeuvre de la feuille de route départementale

Actions	2024		2025		2026		2027	
AXE 1 - Développer la coordination départementale en favorisant le travail partenarial								
Pérenniser la gouvernance départementale France Numérique Ensemble								
Développer la coordination infra-départementale autour de l'inclusion numérique								
Systématiser la coordination entre les réseaux des France Services, les Conseillers numériques et les acteurs de l'inclusion numérique du département								
Communiquer sur les services d'accompagnement numérique disponibles								
AXE 2 - Faciliter l'accès du public aux accompagnements numériques et approfondir le aller-vers								
Collaborer pour faire connaître les accompagnements numériques auprès des usagers								
Renforcer les actions de sensibilisation et d'aller-vers								
Favoriser l'équipement et la connexion des usagers								
AXE 3 - Outiller et former les professionnels de la médiation numérique dans leur pratique								
Informer et former les acteurs pour l'accompagnement des usagers								
Outiller les acteurs pour l'accompagnement des usagers								
Renforcer les moyens des acteurs de l'inclusion numérique								

4. Description des priorités d'action identifiées

AXE 1 - Développer la coordination départementale en favorisant le travail partenarial

Fiche Action 1 Pérenniser la gouvernance départementale France Numérique Ensemble	
Objectifs stratégiques	Structurer le pilotage de la mise en œuvre de la feuille de route France Numérique Ensemble, en garantissant la bonne coordination entre les parties prenantes de la gouvernance territoriale, en particulier avec les dispositifs France Services et Conum.

Description de l'action	La gouvernance de la feuille de route s'appuiera sur trois niveaux d'instances
	- 1 COPIL par an - Opérateurs de service public, Collectivités territoriales, EPCI, Services de l'Etat, Partenaires locaux sur la base d'une réunion semestrielle (échelle départementale)
	- 2 COTECH par an - Référents techniques, Acteurs opérationnels sur la base d'une réunion trimestrielle (échelle départementale)
	  - possibilité de créer des COTECH spécifiques pour bien intégrer ces acteurs et s'articuler avec les autres feuilles de route (ex sur les sujets d'éducation numérique / parentalité , de formation des demandeurs d'emploi / actifs au numérique, de santé ou encore sur le reconditionnement)
	- Instance de suivi par trimestre bilatérale préfecture / département pour coordonner la mise en place des COPIL et COTECH et suivre l'avancement de la feuille de Route
	- Une instance pourra être créée à l'échelle des communes ou intercommunalités pour prendre en compte les spécificités territoriales, à la demande des territoires
	- Adhésion des structures qui comprend une charte standard des bonnes pratiques du réseau et un kit de communication, ainsi qu'un engagement à communiquer sur les actions mises en oeuvre
	- Maintien en parallèle des :
	  - COTECH trimestriels Conseillers numériques/médiation numérique (dont 1 par an avec les employeurs/responsables)
	  - COPIL France services

Cibles de l'action	- Opérateurs de service public, Collectivités territoriales, Services de l'Etat, partenaires locaux
Mesure d'impact	- Nombre de COPIL / COTECH organisés - Nombre de participants aux instances
Portage	- Pilotage principal : Conseil départemental de l'Aube et Préfecture de l'Aube - Contributeurs à la mise en oeuvre/Partenaires : parties prenantes de l'inclusion numérique
Date de lancement indicative	À partir d'octobre 2024

Fiche Action 2 Développer la coordination infra-départementale autour de l'inclusion numérique	
Objectifs stratégiques	- Assurer la prise en compte des spécificités locales du territoire dans la feuille de route et dans sa mise en oeuvre - Faciliter la mise en oeuvre de la feuille de route sur le terrain en favorisant l'engagement des élus et l'intégration de la feuille de route FNE dans la stratégie des collectivités - Permettre aux collectivités de jouer leur rôle de relai d'information auprès des usagers
Description de l'action	**Intégrer un volet numérique dans les PTRTE en complémentarité avec les actions de l'ANCT et de HubEst :** - Informer les collectivités (Communes/EPCI) pour qu'elles intègrent la stratégie départementale FNE dans les PTRTE (pactes territoriaux pour la réussite de la transition écologique) signés entre l'État, le Conseil départemental, la collectivité et la Région dans leur feuille de route : - S'appuyer sur les services des EPCI et des communes comme relai d'information des dispositifs - Sensibiliser les élus à l'inclusion numérique - Flécher les actions ANCT et HubEst vers les EPCI : - L'ANCT propose des accompagnements numériques sur mesure (gérés par l'Incubateur des Territoires) - diagnostic des pratiques des collectivités et proposition de solutions pour améliorer les outils numériques de la collectivité - indicateurs de suivi - Le HubEst propose aussi des accompagnements numériques sur mesure - Organiser des webinaires géographiques ou lors des COTECH pour informer régulièrement les communes et les EPCI des offres d'accompagnement sur leur territoire - Porter une attention particulière aux territoires les moins maillés en accompagnement numérique (assistance, formation…) ; où il y a un enjeu particulièrement important de coordination entre acteurs pour faciliter la prise en charge des publics
Cibles de l'action	Collectivités territoriales
Mesure d'impact	- Nombre de rencontres avec des communes/EPCI - Nombre de communes/EPCI ayant intégré une stratégie d'inclusion numérique dans leur PTRTE - Nombre de communes/EPCI relayant les informations sur les dispositifs d'inclusion numérique - Nombre de webinaires géographiques ou de COTECH organisés et nombre de participants
Portage	- Pilotage principal : Conseil départemental de l'Aube et Préfecture de l'Aube - Contributeurs à la mise en oeuvre/Partenaires : communes/EPCI et en particulier les élus, associations d'élus (ex : Association des Maires de France), France Services et Conum (ex : animation des webinaires, interlocuteurs pour les communes / EPCI en proximité), l'ANCT
Modalités de	Mutualisation avec les moyens de coordination existants au niveau du Département,

financement	du réseau France Services et du réseau des conseillers numériques. Synergies avec l'animation réalisée par HubEst à identifier (ex : démarche commune auprès des EPCI / communes)
Date de lancement indicative	À partir d'octobre 2024

Fiche Action 3 **Systématiser la coordination entre les réseaux des France Services, les conseillers numériques et les acteurs de l'inclusion numérique du département**	
Objectifs stratégiques	Créer un écosystème collaboratif fort, permettant une meilleure coordination et une mutualisation des efforts pour l'inclusion numérique, dans le but d'améliorer la prise en charge des usagers et de fluidifier leurs parcours

Description de l'action	**1/ Systématiser la coordination FS/Conum (fréquence, échelle, format)**
	Faire en sorte que les France Services soient à l'initiative de journées d'échanges entre les acteurs de l'inclusion numérique lors des journées portes ouvertes par exemple, et poursuivre les COTECH France Services et conseillers numériques (Fiche action 1)
	2 sessions min / an entre FS et Conum
	
	2/ Coordonner FS / Conum et les structures de médiation numériques du territoire
	- Renforcer la coordination des Frances Services, des conseillers numériques et des autres acteurs accompagnant les usagers sur le numérique tout au long du parcours de l'usager
	  - Coordination déjà amorcée, inclue dans le cahier des charges dans le poste de coordinateur de l'ensemble des médiateurs numériques, à renforcer grâce au COTECH
	- Utiliser un outil collaboratif commun pour le suivi et l'orientation entre les structures France Services et les conseillers numériques
	  - Contribuer au déploiement national de l'Espace Coop qui va devenir la coop de la médiation numérique et être ouvert à l'ensemble de la médiation numérique. *En cours de développement au niveau de l'ANCT avec un livrable en septembre 2024*
	  - Rappel de la plateforme Les Bases, plateforme collaborative de partage de ressources et de communs numériques à l'échelle nationale
	- Les temps de rencontres pourront être ouverts à des acteurs issus des territoires limitrophes
	
	3/ Animer
	- Webinaires
	- Billet de veille

Cibles de l'action	- Réseaux des France Services et des conseillers numériques - Ensemble des structures de terrain agissant auprès des usagers en difficultés avec le numérique
Mesure d'impact	- Nombre de réunions d'échanges entre France Services et Conum et nombre de participants - Nombre de journées d'échange organisées par les France Services et nombre de participants

	- Nombre d'orientations / d'usagers orientés entre France Services et Conum
Portage	- Pilotage : Conseil départemental de l'Aube (Coordinatrice Conum), Préfecture de l'Aube (coordinateur des France Services) - Contributeurs à la mise en oeuvre/Partenaires : France Services, conseillers numériques, structures de terrain, l'ANCT, La Banque des Territoires qui pourra être sollicitée afin de partager les évolutions à apporter aux outils de reporting actuels des France Services et des conseillers numériques (Espace Coop) ; éventuellement financer l'expérimentation d'un outil pilote dans le Département de l'Aube
Modalités de financement	Mutualisation avec les missions actuelles des coordinateurs Conum et France Services Possibilité d'accéder à un complément de financement au niveau de l'ANCT à explorer pour les journées d'échange (ex : via l'organisation de NEC locaux)
Date de lancement indicative	À partir d'octobre 2024

Fiche Action 4 **Communiquer sur les services d'accompagnement numérique disponibles**	
Objectifs stratégiques	- Améliorer la visibilité et l'accessibilité des services d'accompagnement numérique disponibles auprès des usagers - Faciliter l'orientation et l'accès des usagers aux services d'inclusion numérique - Renforcer la coordination entre les différents acteurs de l'inclusion numérique
Description de l'action	**1/ Mettre à jour et partager une cartographie des accompagnements numériques auprès des professionnels** *Exemple* - Mettre à jour une cartographie à destination des professionnels (à aborder en COTECH ou en webinaire ou sur le billet de veille pour que chaque structure vérifie qu'elle soit bien cartographiée) - Mise à jour de la cartographie de l'ANCT : Faire le lien avec l'ANCT pour maîtriser les règles de mise à jour, en particulier la mise à jour automatique des données des conseillers numériques via les données de l'Espace Coop - Créer un guide à destination des professionnels de l'action sociale, des agents des services publiques et des professionnels de l'e-administration, qui recense les structures d'accompagnement des publics sur les usages numériques dans l'Aube **2/ Uniformiser la communication auprès des usagers** Ex : Charte graphique, éléments de langage, création de contenus - relayés sur le site du CD10 et de la Préfecture, réseaux sociaux ou autres canaux de communication - Adhésion des structures à une charte standard des bonnes pratiques du réseau comprenant un kit de communication uniformisé, ainsi qu'un engagement à communiquer sur les actions mises en oeuvre **3/ Evénementiel auprès des usagers (cf fiche action 5)** Ex : portes ouvertes

Cibles de l'action	- Habitants du département - Acteurs de l'inclusion numérique
Mesure d'impact	- Nombre de lieux d'accompagnement recensés dans le répertoire / dans la cartographie - Nombre de consultations en ligne ou nombre d'impression du répertoire / de la cartographie *Sous réserve de la faisabilité technique : Évolution de la fréquentation des lieux d'accompagnement*
Portage	- Pilotage : Département de l'Aube et Préfecture de l'Aube - Contributeurs à la mise en oeuvre/Partenaires : Acteurs de l'inclusion numérique du territoire, l'ANCT
Modalités de financement	À préciser
Date de lancement indicative	À partir d'octobre 2024

AXE 2 - Faciliter l'accès du public aux accompagnements numériques et approfondir le aller-vers

Fiche Action 5 **Collaborer pour faire connaître les accompagnements numériques auprès des usagers**	
Objectifs stratégiques	- Promouvoir les accompagnements numériques disponibles aux usagers pour améliorer l'accessibilité et la compétence numérique - Renforcer la visibilité des initiatives et des acteurs de l'inclusion numérique dans le département - Faciliter l'accès à l'information sur les ressources et les services d'accompagnement numérique
Description de l'action	- Organiser des évènements phares sur les usages numériques (ex : journée départementale, semaine du numérique au niveau des EPCI), à mutualiser avec des évènements nationaux pour renforcer la visibilité auprès des usagers (ex : semaine bleue pour l'autonomie des séniors, partir en livres, portes ouvertes des France Services…). Ces événements permettraient de sensibiliser les usagers à la nécessité de développer son autonomie numérique et de faire connaître les structures d'accompagnement dont ils pourraient bénéficier à proximité de chez eux - Intégrer les acteurs de l'inclusion numérique dans les événements connexes au champs de l'inclusion numérique (ex : Forum Emploi et Alternance, ou création d'un NEC local) - S'assurer du respect par les acteurs de l'inclusion numérique de la charte graphique et de l'harmonisation des pratiques de communication
Cibles de l'action	Habitants du département

Mesure d'impact	- Nombre d'événements organisés ou nombre d'événements auxquels les structures d'inclusion numérique ont été intégrées - Nombre de structures et nombre d'habitants ayant participé aux événements dédiés au numérique organisés à l'échelle départementale ou à l'échelle des EPCI
Portage	- Pilotage : Conseil Départemental de l'Aube et la Préfecture - Contributeurs/Partenaires : Acteurs de l'inclusion numérique, EPCI / communes, organisateurs d'événements sur le territoire
Modalités de financement	À préciser
Date de lancement indicative	À partir d'octobre 2024

Fiche Action 6 **Renforcer les actions de sensibilisation et d'aller-vers**	
Objectifs stratégiques	- Promouvoir l'autonomie numérique et la motivation des usagers - Améliorer l'accès aux services numériques et à l'accompagnement pour les personnes isolées ou en difficulté, en particulier, réduire la fracture numérique en atteignant les populations les plus éloignées

Description de l'action	- Renforcer l'aller-vers avec des partenaires de proximité, notamment pour améliorer la capacité à cibler des publics spécifiques (personnes en perte d'autonomie ou en situation de handicap, jeunes et scolaires, parents, personnes en insertion...). *Cela pourra être matérialisé par l'intégration du numérique dans la démarche d'accueil des partenaires, par exemple :*
	  - *renforcer l'accueil des CMS du Département de l'Aube et l'accompagnement des personnes éloignées du numérique (Schéma DASP)*
	  - *renforcer l'aller vers le public jeune et sur la parentalité numérique*
	  - *aller vers BRSA / DE (actions de formation de la région, structures SIAE)*
	  - *aller vers les publics allophones*
	  - *travailler avec l'ARS sur le développement de la télémédecine et l'intégration de "Mon espace santé"*
	- Etude d'opportunité pour lever les freins de mobilités des usagers : par exemple - mobilité partagée, interventions à proximité (Mairie, Médiathèque..)

Cibles de l'action	- Usagers éloignés du numérique / peu motivés par les accompagnements
	- Usagers isolés ou en grande fragilité, en particulier :
	  - habitants des zones rurales
	  - publics en perte d'autonomie ou en situation de handicap

Mesure d'impact	- Nombre de médiateurs numériques intervenant dans les CMS du département - Nombre de personnes formées grâce aux interventions à proximité de conseillers numériques

Portage	- Pilotage : Département de l'Aube et la Préfecture - Contributeurs à la mise en oeuvre/Partenaires : Centres Médico-Sociaux (CMS), conseillers numériques, les France Services, les associations locales, collectivités locales…, DSDEN…
Modalités de financement	À préciser
Date de lancement indicative	À partir de septembre 2025

Fiche Action 7 Favoriser l'équipement et la connexion des usagers	
Objectifs stratégiques	- Réduire la fracture numérique en fournissant des équipements et des connexions abordables aux usagers les plus éloignés - Promouvoir l'économie circulaire par le reconditionnement et la redistribution d'équipements numériques - Améliorer l'autonomie numérique des usagers les plus éloignés grâce à des programmes de formation couplés à la fourniture d'équipement
Description de l'action	- Renforcer la communication sur les offres existantes d'équipement et de connexion à tarif solidaire - Etudier l'opportunité d'une filière de reconditionnement, en commençant par identifier les acteurs du territoire engagés - Communiquer sur les offres d'accompagnement combinant équipement et formation (ex : un ordinateur et 5 heures de formation à la prise en main) - Ces offres combinées pourraient contribuer à renforcer la motivation des usagers
Cibles de l'action	- Usagers non équipés, en situation de précarité
Mesure d'impact	- Nombre de communications et campagnes d'information sur les offres à tarif solidaire - Nombre d'équipements reconditionnés et distribués - Nombre d'équipements collectés au sein des France Services - Nombre d'usagers nouvellement équipés et connectés dans le Département - Nombre d'usagers bénéficiant des offres d'accompagnement combinant équipement et formation
Portage	- Pilotage : Département de l'Aube et Préfecture de l'Aube - Contributeurs à la mise en oeuvre/Partenaires : Banque des territoires, la Région Grand Est, les opérateurs publics et de télécommunications, France Services, acteurs locaux du reconditionnement, les acteurs de l'inclusion numérique…
Modalités de financement	- Une enveloppe financière pourra être sollicitée auprès de l'ANCT / de la Banque des territoires pour financer l'ingénierie du dispositif de reconditionnement - Les offres combinant équipement et formations pourraient être financées par les opérateurs publics (ex : CAF, CARSAT, CFPPA, France Travail) - *à investiguer lors de la mise en oeuvre de la feuille de route*

Date de lancement indicative	À partir de septembre 2025 (moins prioritaire)

AXE 3 - Outiller et former les professionnels de la médiation numérique dans leur pratique

Fiche Action 8 **Informer et former les acteurs pour l'accompagnement des usagers**	
Objectifs stratégiques	Apporter de la sérénité et des garanties de qualité aux acteurs agissant souvent sans cadre pour l'inclusion numérique des publics, en proposant des formations aux outils et bonnes pratiques d'accompagnement numérique
Description de l'action	**1/ Information et sensibilisation autour de l'inclusion numérique** - Sensibiliser et informer les professionnels du champs social (en lien avec le schéma départemental de l'action sociale de proximité) - informer sur les mises à jour des services administratifs en ligne - Poursuivre la sensibilisation des secrétaires de mairie, en partenariat avec l'AMR et l'AMF10 ainsi que le Centre de Gestion/CNFPT et le Hub-Est - Synergie avec les webinaires d'information sur les services en ligne et les billets de veille (cf. fiche action 3) **2/ Formation des médiateurs numériques** - Focus sur la formation continue des conseillers numériques et des médiateurs numériques (ex : agents de médiathèque) en lien avec leurs pratiques quotidiennes - Sensibiliser les acteurs de l'inclusion numérique aux problématiques sociales, notamment les agents de France Services et les conseillers numériques (ex : webinaires ou réunions du réseau) **3/ Sécuriser les accompagnants** - Formation : réflexes pour intervenir en toute sécurité auprès des usagers - Aidants Connect : former les accompagnants éligibles à Aidant Connect pour sécuriser l'assistance des usagers dans leurs démarches en ligne. Désacraliser l'outil, protéger les professionnels et coordonner ce dispositif pour assurer les bonnes pratiques et une meilleure visibilité auprès des usagers
Cibles de l'action	- Professionnels de la médiation numérique et du champ social - Agents des guichets en mairie ou au sein des opérateurs publics de services (ex : CAF, France Travail, CPAM, MSA, etc…)
Mesure d'impact	- Nombre d'accompagnants formés - Nombre de mandats Aidant Connect signés
Portage	- Pilotage : Département de l'Aube et Préfecture de l'Aube - Contributeurs à la mise en oeuvre/Partenaires : CMS du Département, AMF10 et Centre de Gestion, EPCI / Communes, Opérateurs de services publics, structures employeuses de conseillers numériques, acteurs de terrain agissant auprès des usagers en fragilité numérique, ANCT, Hub-Est

Modalités de financement	Financement Aidant Connects mis à disposition par l'ANCT Crédits pour la formation continue des professionnels de l'action sociale / agents du Département
Date de lancement indicative	À partir d'octobre 2024

Fiche Action 9 **Outiller les acteurs pour l'accompagnement des usagers**	
Objectifs stratégiques	- Permettre aux acteurs du terrain d'améliorer la qualité des accompagnements numériques proposés aux usagers - Amorcer une démarche de mesure d'impact des accompagnements numériques reposant sur un référentiel commun pour évaluer les compétences numériques des usagers

Description de l'action	- Réfléchir sur la mise à disposition d'un outil collaboratif à utiliser par les acteurs de terrain pour mettre à leur disposition une ressourcerie numérique et une mallette de l'aidant avec recensement et mise à jour régulière des ressources disponibles
	  - exemple : Les Bases, site du Département
	- Identifier un outil commun aux structures de médiation numérique pour le suivi des accompagnements numériques
	  - exemple : Espace Coop
	- Billet de veille (cf fiche action 3)
	- Création du guide (cf fiche action 4)

Cibles de l'action	- Professionnels de la médiation numérique
Mesure d'impact	- Nombre de structures consultant la ressourcerie numérique et/ou utilisant la mallette de l'aidant numérique - Nombre de structures utilisant un outil de diagnostic / d'évaluation commun à l'échelle du département - Nombre de structures ayant une démarche de mesure d'impact de leurs accompagnements numériques
Portage	Pilotage : Département de l'Aube et Préfecture de l'Aube Contributeurs à la mise en oeuvre/Partenaires : Structures de terrain, associations locales, partenaires institutionnels, Banque des territoires
Modalités de financement	Synergies avec l'espace réseau de l'Aube sur Les Bons Clics pour la ressourcerie en ligne et la mallette de l'aidant numérique (enjeu de faire connaître l'espace aux structures)
Date de lancement indicative	À partir de janvier 2025

Fiche Action 10 Renforcer les moyens des acteurs de l'inclusion numérique	
Objectifs stratégiques	- Renforcer les capacités des acteurs de l'inclusion numérique en fournissant le matériel nécessaire et en garantissant un accès aux financements - Mutualiser les ressources pour optimiser l'utilisation du matériel et des moyens financiers disponibles - Soutenir la pérennisation des initiatives locales d'inclusion numérique à travers des mécanismes de financement efficaces
Description de l'action	Moyens matériels : Faciliter l'équipement et la maintenance du matériel pour les structures de médiation numérique Moyens financiers : - Étudier le projet d'un fonds départemental pour assurer la pérennisation du dispositif conseillers numériques et étudier les financements complémentaires à d'autres échelles - *Exemple : projet de développer un fonds départemental sur la médiation numérique (offre en ingénierie au niveau de la Banque des territoires)* - Mieux informer et outiller le réseau d'inclusion numérique sur les sources de financement disponibles et les dispositifs d'accompagnement existants en matière d'ingénierie financière
Cibles	Acteurs de l'inclusion numérique
Mesure d'impact	- Nombre d'acteurs équipés en matériel informatique - Nombre de postes de conseillers numériques pérennisés - Nombre de demandes de financement et de dossiers montés avec l'aide du service d'ingénierie du réseau
Portage et modalités de financement	- Pilotage : Département de l'Aube et Préfecture de l'Aube - Contributeurs potentiels à la mise en oeuvre/Partenaires : Banque des territoires, acteurs institutionnels, acteurs privés qui pourront être sollicités pour contribuer au financement de certains dispositifs
Date de lancement indicative	À partir de septembre 2025

5. Modalités de mises à jour de la feuille de route

La feuille de route France Numérique Ensemble pourra faire l'objet de modifications afin de tenir compte des réalités du territoire et des évolutions des besoins.

Les modalités de mise à jour comprennent :

- **Propositions de modifications** : Les ajustements et amendements nécessaires pourront être proposés par les membres des instances de gouvernance lors des réunions régulières (COPIL, COTECH, etc.). Ces propositions seront évaluées pour leur impact et leur conformité avec les objectifs de la feuille de route. La feuille de route sera revue lors des comités de pilotage. Les modifications seront intégrées à ces occasions pour refléter les mises en œuvre décidées.

- **Suivi et coordination** : Les instances de suivi, comme les réunions bilatérales entre la préfecture et le département, assureront la coordination des mises à jour. Elles garantiront que les ajustements nécessaires soient bien intégrés et mis en œuvre.
- **Communication des changements** : Les mises à jour seront communiquées aux parties prenantes et aux acteurs concernés en COTECH pour assurer une mise en œuvre cohérente et une bonne coordination des actions.

6. Signataires de la feuille de route

Annexe

Liste des structures ayant répondu à l'enquête en ligne :

AATM	AMF10
Association Familiale de la Chapelle Saint-Luc	Association Maison Pour Tous Centre Social Un Nouveau Monde
Association Point Passerelle Champagne Bourgogne	Bibliothèque de Pont-sur-Seine
Bibliothèque Marcelle et Pierre Lacot	Bibliothèque Municipale Chaource
Bibliothèque Municipale de Marigny-le-Châtel	Bibliothèque Municipale de Saint-Julien-les-Villas
CAF de l'Aube	CCAS de Saint André les Vergers
CCAS de Pont-Sainte-Marie	Centre René Peltier
CHRS Nouvel Objectif	Centre Social Victor Hugo
CIDFF10	Club Informatique au Sein du Club des "Amis de Rosières"
Communauté de Communes des Lacs de Champagne	Communauté de Communes du Pays d'Othe
Communauté de Communes Forêts, Lacs, Terre en Champagne	Communauté de Communes Seine et Aube
Commune d'Origny-le-Sec	Commune de Coursan-en-Othe
Commune de Géraudot	Commune de La Vendue-Mignot
Commune de Laines-aux-Bois	Commune de Nogent-sur-Aube
Commune de Nogent-sur-Aube	Commune de Rosières

Commune de Trainel	Commune de Troyes La Chapelle-Saint-Luc
Commune de Vosnon	Commune de Yèvres-le-Petit
Coyali	Dame Montceaux-les-Vaudes PEP 10
Département de l'Aube: - Aide Sociale à l'Enfance - Circonscription d'Action Médico-Sociale de la Ceinture Ouest - Circonscription d'Action Médico-Sociale de la Côte des Bar - Direction de l'Action sociale de Proximité - Direction de l'Autonomie et MDPH - Médiathèque Départementale de l'Aube - Observatoire social des Solidarités	Direction Territoriale France Travail
DSDEN10 - Service Social en Faveur des Élèves	DYNAMO
École de la Deuxième Chance	Emmaüs de l'Aube
Entraide Bar Sur Aube	FABLAB
France Patchwork	France Services Arcis Mailly-Ramerupt
France Services Brienne-le-Château	France Services Chaource
France Services de Bouilly	France Services de la Communauté de Communes du Barséquanais en Champagne
France Services de Soulaines	France Services Ervy-le-Châtel
France Services Marigny-le-Châtel	France Services Seine et Aube
France Services TCM	France Travail Troyes Centre Gare
France Services Vendeuvre	Greta
Jardin de Cocagne de la Barbuise	L'Accord Parfait
Le 11 Bis (UDAF 10)	Le Rucher Créatif

Ligue de l'Enseignement Aube	Maire de Cunfin
Mairie de Barberey-Saint-Sulpice	Mairie de Gyé-sur-Seine
Mairie de Pont-sur-Seine	Mairie de Saint-Julien-les-Villas
Mairie de Saint-Parres-lès-Vaudes	Mairie de Rivières-de-Corps
Marots	Médiathèque Albert Gabriel
Médiathèque de Chavanges	Médiathèque de Piney
Médiathèque de Sainte-Savine	Médiathèque de Soulaines-Dhuys
Médiathèque Intercommunale de Bouilly, Souligny, Javernant, Sommeval	Médiathèque Municipale de Arcis sur Aube
Mission Locale de Troyes	Mission Locale du Nord-Ouest Aubois
MJC Romilly	ML Côte des Bar
Mon Assistant Numérique Troyes	MPF - Gendarmerie Rosières-près-Troyes
MPT CS de Brienne-le-Château	MPT Jean-Luc Petit Centre Social
MQ Sénardes	MSA Services Sud Champagne - Troyes
MSA Sud Champagne - Chaumont	Orange
Point Conseil Emploi Troyes sous Couvert TCM	Pulsy
Recycle Ta Planète Solidarité	Recyclerie de l'Orient ACI SIEDMTO
Régies Services	Solidarité Emploi Service

Entretiens qualitatifs réalisés auprès de structures susceptibles de porter des projets d'inclusion numérique :

- MJC de Romilly : entretien avec Laurent Morin, Directeur et Alexandre Labreveux, Conseiller numérique
- UDAF : entretien avec G. Rivière Conseiller numérique du 11 bis, tiers-lieu numérique à destination des familles appartenant à l'UDAF 10
- Médiathèque départementale de l'Aube : entretien avec Anne-Sophie REYDY, Directrice
- CPAM de l'Aube : entretien avec O. Convervey-Blondeau, Chargée d'accueil
- Maisons France Services, Troyes Champagne Métropole : entretien avec François CHENET, Chef de service
- Recyclerie de l'Orient : entretien avec Karim Peria, Directeur et coordinateur technique d'insertion
- Direction des services départementaux de l'Éducation nationale de l'Aube : entretien avec Ludivine Chenel, Conseillère technique de service social - Responsable du service social en faveur des élèves
- Crédit agricole Champagne Bourgogne : entretien avec Pascal GRECO, animateur territorial et mutualisme dans l'Aube
- Communauté de communes des Portes de Romilly-sur-Seine : Entretien avec Laurence Renault-d'Agostino, réalisé le mercredi 17 juillet

Etude documentaire :

- Baromètre du numérique 2023 (ARCOM)
- Indice de fragilité numérique (Mednum)
- "Une personne sur 6 en difficulté face au numérique" (INSEE Analyses Grand Est, 2022)
- "Davantage d'illectronisme dans les communes éloignées des villes et les petits pôles urbains" (INSEE, 2023)
- Cartographie nationale des lieux de médiation numérique (ANCT)
- Diagnostic territorial d'inclusion numérique de l'Aube (WeTechCare, 2021)