PRÉFET
DE L'EURE
Liberté
Égalité
Fraternité

FRANCE
NUMÉRIQUE
ENSEMBLE

DÉPARTEMENT DE
L'EURE
en Normandie

Feuille de Route

France Numérique Ensemble de l'Eure

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 SNNI, **la feuille de route nationale France Numérique Ensemble** est structurée autour de 4 axes et 16 engagements :

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

Axe 2 : Déployer une gamme d'outils numériques accessibles à tous les médiateurs numériques pour assurer un développement des compétences tout au long de la vie

Axe 3 : Soutenir les acteurs du secteur dans leurs travaux de structuration de la filière professionnelle et renforcer l'adéquation des formations aux réalités opérationnelles

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

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 plus de 40 partenaires autour d'une démarche qui vise à **apporter des solutions aux personnes en difficulté avec le numérique et à les amener vers l'autonomie.**

Spécificités du territoire

Le département de l'Eure compte 599 507 habitants (source INSEE 2022) pour une superficie de 6 040 km² et une densité de 99 habitants au km². Entre Paris et la mer, l'Eure est à moins d'une heure de la capitale et de Rouen. Cette situation géographique privilégiée est l'un des nombreux atouts de ce département qui est composé administrativement de 13 EPCI (3 communautés d'agglomérations et 10 communautés de communes). Sur le plan économique, c'est un territoire dynamique fort de ses multiples savoir-faire artisanaux, de son agriculture, de ses PME innovantes et de ses grands groupes internationaux. Doté de plusieurs filières d'excellence et de pôles de compétitivité à vocation mondiale l'Eure est aujourd'hui le 7ème département industriel de France et s'affirme comme l'un des maillons forts du développement de l'Axe Seine grâce à un tissu économique diversifié (chimie, pharmacie, cosmétique, aéronautique, automobile, agroalimentaire…).

En termes de données sociales, le diagnostic de territoire réalisé à la suite des travaux des assises des solidarités en 2022 exprime les spécificités suivantes:

- Un mur du vieillissement de la population qui se profile avec une hausse de la part des séniors de 20% à l'horizon 2030 (sur 10 ans) avec un isolement de certains usagers qui risque de s'installer
- Une faible densité d'offre de soins, avec un nombre de médecins généralistes pour 100 000 habitants en dessous du niveau normand et national
- Un taux de chômage de 6,6 % en 2023, se situant dans la moyenne régionale et nationale mais qui cache une grosse difficulté d'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap, des jeunes de 18-25 ans sans formation et sans emploi, et qui n'est pas sans impact sur le nombre d'allocataires du RSA encore trop élevé (plus de 13 000 foyers allocataires faisant vivre du RSA plus de 28 000 personnes), alors que des entreprises peinent à recruter
- Un taux de pauvreté plus faible que la moyenne nationale, mais qui cache des disparités territoriales et qui touche tout particulièrement les travailleurs modestes à charge de famille, les familles monoparentales et les seniors
- Une faible offre de mobilité alternative au véhicule personnel qui fragilise les populations les plus précaires et qui s'aggrave avec la forte présence de zones blanches de non accessibilité des gares et arrêts de bus en 15 mn à pied ou à vélo
- Un illectronisme important qui risque de croître avec un illettrisme rampant touchant près de 17 % des bénéficiaires du RSA

Ces éléments de diagnostic mettent en avant des publics concernés à la fois par des demandes d'aide sociale, d'accès au droit et d'insertion professionnelle; ils sont parfois aussi isolés et présentent des difficultés en matière de mobilité et donc d'accès aux services.

I. Méthode d'élaboration de la feuille de route

Historique des politiques d'inclusion numérique sur le territoire

En 2017, le Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public (SDAASP) prévoit une "attention particulière à porter en direction des publics fragilisés par la précarité et la vulnérabilité et pour lesquels le numérique est rarement accessible". Bien que la priorité était plutôt orientée vers la mise en œuvre de la politique d'aménagement numérique du territoire, l'enjeu de l'accès au numérique était aussi bien identifié avec une priorité sur la sensibilisation des jeunes et des très jeunes à l'usage du numérique.

La Stratégie Départementale de Développement des Usages Numériques de l'Eure (SDUN), adoptée en 2022 révèle parmi les défis principaux la réduction des fractures entre les territoires et l'inclusion des personnes dans les usages numériques. La stratégie France numérique ensemble s'inscrit dans la continuité de ce schéma qui a amorcé la dynamique de l'inclusion numérique pour tous. Le syndicat mixte Eure Normandie numérique a priorisé l'accompagnement des collectivités (agents et élus) tandis que cette feuille de route vise l'inclusion de tous les usagers.

Dans l'Eure, de nombreux acteurs ont mis en place des actions d'inclusion numérique. La mise en place des conseillers numériques sur le territoire a permis de renforcer le maillage territorial. Toutefois, le territoire ne disposait pas de poste de coordinateur.

Créés dans le cadre du plan France Relance, les postes de conseillers numériques ont permis aux collectivités et aux associations de se positionner pour renforcer la dynamique d'inclusion numérique sur leur territoire. L'Eure dispose d'un vivier de 36 postes de conseillers numériques parmi lesquels 28 contrats sont en cours en juillet 2024.

Concomitamment à la création de ces postes, le réseau France services a continué de s'étoffer : alors que 10 structures avaient été labellisées en 2020, 15 structures supplémentaires ont été labellisées en 2021 puis 6 en 2022 et une dernière en 2023. Aussi, en 2024, dans l'Eure, le réseau France services se constitue de 32 structures réparties sur l'ensemble du territoire.

A la suite de la circulaire du 28 juillet 2023 relative à la territorialisation de la feuille de route France numérique ensemble, le Département s'est aussitôt porté volontaire pour copiloter la démarche. Une première réunion a eu lieu en octobre entre l'État et le Département pour amorcer la démarche.

Une réunion de lancement auprès des partenaires a eu lieu le 14 novembre 2023 qui a permis de créer un espace de rencontres et d'échanges autour de l'inclusion numérique, de présenter la démarche pour ensuite s'engager à co-construire une feuille de route départementale commune et partagée.

Grandes étapes de l'élaboration de la feuille de route

A la suite de cette réunion de lancement, un premier comité de pilotage avec des acteurs de divers horizons (associations, élus, techniciens, conseillers numériques), réuni le 16 janvier 2024, a permis de dessiner une première forme de gouvernance. Alors que la démarche de diagnostic présentée a suscité un large consensus, la répartition des crédits d'ingénierie a généré davantage d'échanges. Il a été alors proposé de définir une instance décisionnelle plus restreinte, ouverte aux collectivités (EPCI, Région, Département) et aux opérateurs de service publics (France Travail, CAF, La Poste) et un comité technique élargi se réunissant en groupes de travail ouverts à l'ensemble des acteurs de l'inclusion numérique du territoire.

Le diagnostic s'est déroulé en plusieurs phases :

- tout d'abord, une réunion de l'ensemble des conseillers numériques le 30 janvier 2024 a permis de recenser leurs besoins et leurs actions ;

- ensuite, un questionnaire en ligne a été diffusé auprès des associations, des collectivités, des opérateurs de service public qui a recueilli plus de 70 réponses ;

- enfin, un groupe de travail s'est réuni le 5 mars 2024 pour échanger autour des conclusions du diagnostic et définir les premières pistes d'actions envisagées.

Un deuxième COPIL s'est réuni le 26 mars 2024 pour restituer le diagnostic et valider les pistes issues des échanges concertés avec l'ensemble des acteurs. Des besoins autour de la communication de l'offre, l'interconnaissance des acteurs et la coordination, la continuité des parcours, la diversité des approches pour démontrer l'intérêt du numérique à tous les publics, l'équipement informatique des usagers et l'aller-vers sous diverses formes (mobilité, sortir des lieux institutionnels, développement des tiers-lieux) ont été mis en avant.

Ces besoins ont ensuite été précisés lors de deux groupes de travail visant à définir les chantiers d'actions puis à les affiner. Un groupe de travail a également été réuni spécifiquement autour de l'élaboration d'une cartographie locale de l'offre existante à destination des professionnels, qui a permis de définir un schéma de données commun et ouvert.

Un troisième COPIL s'est réuni le 11 juin 2024 pour restituer les conclusions des groupes de travail, valider les chantiers d'actions et lancer la rédaction de la feuille de route autour de trois axes structurants :

Axe 1 - Un réseau de partenaires coordonné pour un maillage territorial efficient

Axe 2 - Adapter l'offre aux besoins du territoire et favoriser l'autonomie des usagers

Axe 3 - Faciliter l'accès à un équipement numérique

Entre chacune de ces réunions et groupes de travail, l'équipe-projet composée de la Préfecture, du Département avec l'appui du HUB.NUMI, s'est réunie pour préparer le contenu, échanger sur les modalités de travail et définir les suites à donner.

Les parties prenantes mobilisées

43 partenaires se sont mobilisés pour co-construire une feuille de route partagée sur l'inclusion numérique dont 14 associations, 21 collectivités, 6 opérateurs de service public et 2 opérateurs privés.



II. Présentation du diagnostic territorial concerté

Le numérique est en perpétuelle évolution avec l'émergence ou la démocratisation de nouvelles technologies, de nouveaux outils, de nouvelles questions sociétales et de santé publique. La définition de l'inclusion numérique retenue est la suivante: "processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu et à lui transmettre les compétences numériques qui serviront de levier à son inclusion sociale et économique".

Les besoins des publics, déjà très diversifiés, sont donc amenés à évoluer avec le numérique, ainsi qu'avec les autres évolutions sociétales au cours des prochaines années. Ainsi, même si les usagers sont bien accompagnés, le besoin d'accéder à une médiation numérique de proximité perdure.



Définitions des professionnels du numérique par l'ANCT

Éléments de diagnostic sur les besoins des publics

Accès au très haut débit: un besoin couvert à 94,66% en 2024 dans l'Eure

Le déploiement de la fibre optique s'est fortement développé entre 2021 et 2023 passant de 50,92% en décembre 2021 à 93,54% en décembre 2023. Au premier trimestre 2024, 94,66% des habitations et des entreprises sont éligibles à la fibre optique.

Le déploiement de la fibre optique s'organise autour de 3 acteurs principaux:

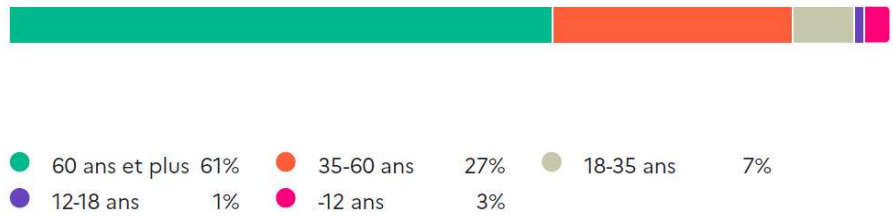
- Orange pour les communes de Louviers et Vernon
- XP Fibre (SFR) pour les communes du périmètre "Grand Evreux Agglomération"
- Le syndicat mixte Eure Normandie numérique pour le reste du territoire

La mise en œuvre de cette feuille de route est concomitante à la fermeture du réseau cuivre par Orange imposant une transition au très haut débit pour l'ensemble des usagers. Les infrastructures numériques sont disponibles, un accompagnement peut toutefois être nécessaire pour aider les usagers à se les approprier.

Accompagnement aux usages du numérique

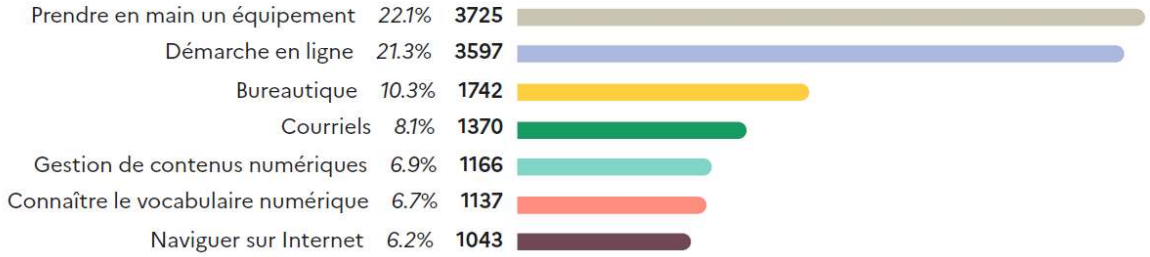
Même s'ils ne représentent pas l'ensemble de la médiation numérique, la manière dont le dispositif conseillers numériques est sollicité sur l'année 2023 (année pleine, hors Covid, avec une offre installée) donne un aperçu sur les publics accompagnés et leurs besoins. Ces données sont issues des comptes rendus d'activité complétés par les conseillers numériques dans l'outil de reporting national (espace Coop).

Les 60 ans et + représentent 61% des personnes qui sollicitent un conseiller numérique. Cela s'explique à la fois par des raisons démographiques et par un besoin plus prononcé de ce public auquel répond l'offre de services du territoire. Au sein de la population active (18-60 ans), les services sont sollicités de manière homogène par les personnes salariées et les sans emploi. Les 18-35 ans sollicitent peu le dispositif (7%), ce qui ne signifie pas nécessairement qu'ils n'ont pas de besoins, mais ceux-ci peuvent être en partie différents.



Tranche d'âge des usagers accompagnés par un conseiller numérique en 2023 (source: espace Coop)

Ces publics viennent principalement chercher un accompagnement pour prendre en main un équipement (22%) et réaliser leurs démarches en ligne (21%). La bureautique (10%), les courriels (8%) et la gestion de contenus numériques 7%) font également partie des demandes les plus fréquentes.



Principaux thèmes d'accompagnement en 2023 (source: espace Coop)

Éléments de diagnostic sur l'offre d'accompagnement

Le diagnostic sur l'offre d'accompagnement s'appuie sur l'analyse des 70 réponses au questionnaire en ligne envoyé à l'ensemble des structures partenaires de la feuille de route au premier trimestre 2024. Il révèle une offre particulièrement riche sur le territoire aussi bien en termes de structures porteuses et de lieux que sur les thématiques et les formes d'accompagnement. Cependant, cette offre est inégalement répartie sur le territoire.

La diversité des lieux d'inclusion numérique est un atout pour toucher différents publics: mairies, CCAS, centres sociaux, France services, centres médico-sociaux et maisons du Département, associations, médiathèque, tiers-lieux... Parmi ces lieux, certains sont labellisés Espaces Publics Numériques (EPN) par la Région Normandie, d'autres sont reconnus Fab Lab ("laboratoire de fabrication", lieu ouvert au public où divers outils sont mis à disposition comme des

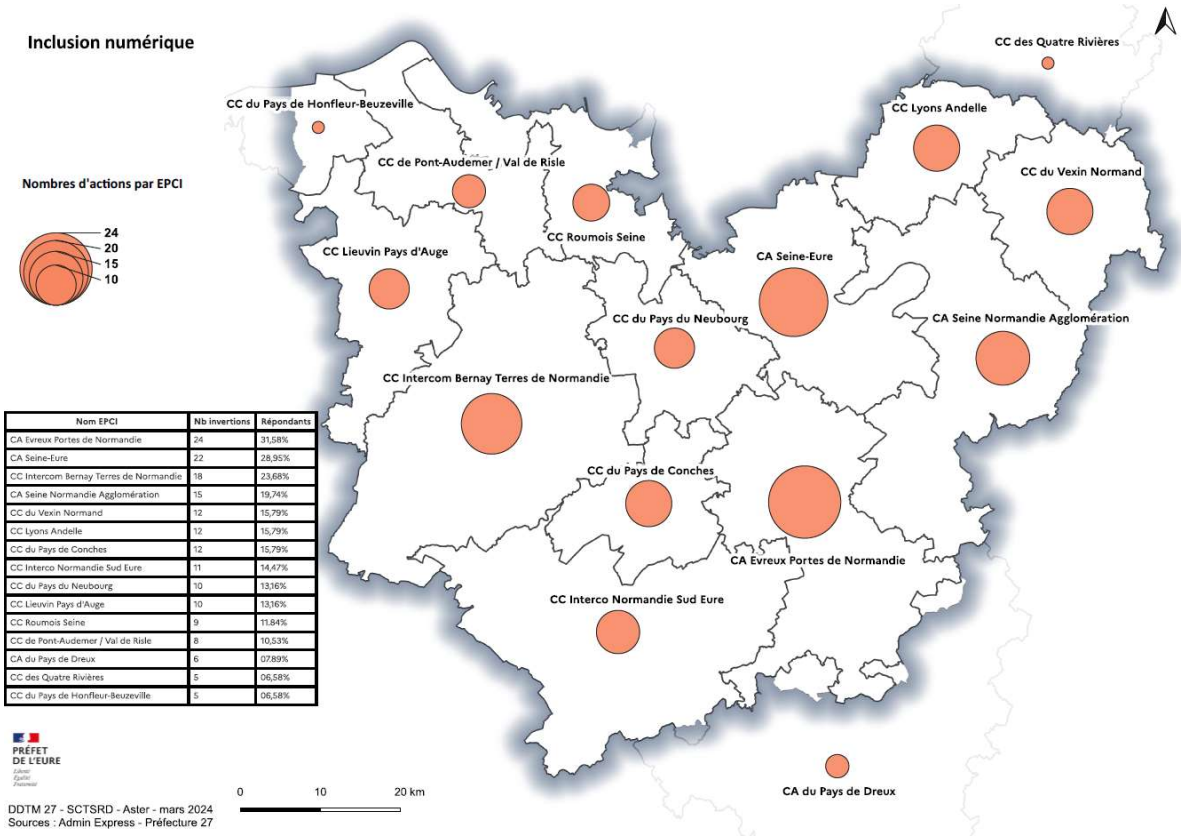
machines-outils pilotées par ordinateur, pour la conception et la réalisation d'objets).

Actuellement, tous les EPCI disposent d'une offre d'inclusion numérique, répartie de manière très hétérogène selon les territoires:

- 30% des acteurs indiquent intervenir sur deux EPCI qui concentrent le plus d'actions (les communautés d'agglomérations Seine Eure et Évreux Portes de Normandie)

- le nombre d'actions recensées par territoire varie de 5 à 24 actions

- 23% des communes de l'Eure ont été citées au moins une fois comme bénéficiant d'une action d'inclusion numérique.



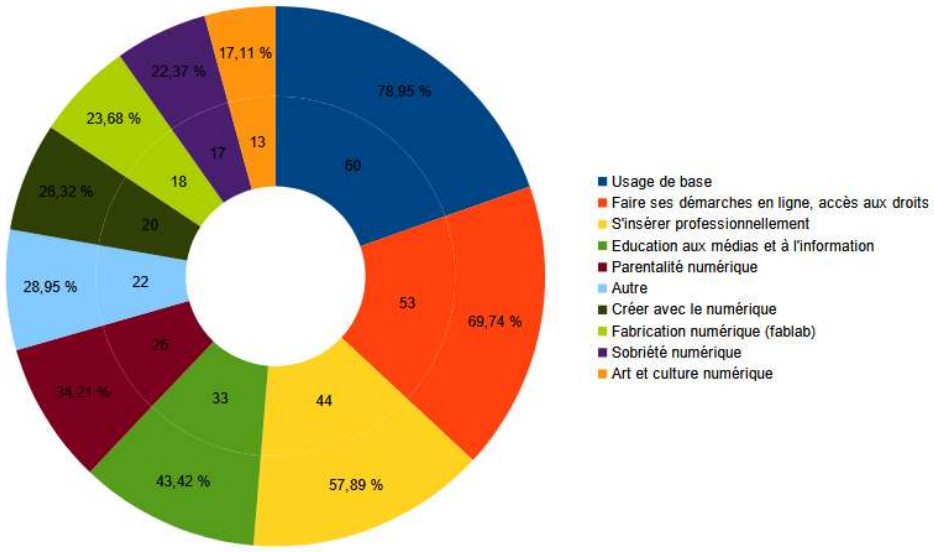
Nom EPCI	Nb invertions	Répondants
CA Evreux Portes de Normandie	24	31,58%
CA Seine-Eure	22	28,95%
CC Intercom Bernay Terres de Normandie	18	23,68%
CA Seine Normandie Agglomération	15	19,74%
CC du Vexin Normand	12	15,79%
CC Lyons Andelle	12	15,79%
CC du Pays de Conches	12	15,79%
CC Interco Normandie Sud Eure	11	14,47%
CC du Pays du Neubourg	10	13,16%
CC Lieuvin Pays d'Auge	10	13,16%
CC Roumois Seine	9	11,84%
CC de Pont-Audemer / Val de Risle	8	10,53%
CA du Pays de Dreux	6	07,89%
CC des Quatre Rivières	5	06,58%
CC du Pays de Honfleur-Beuzeville	5	06,58%

Nombre d'actions d'inclusion numérique par EPCI au 1er trimestre 2024 (source: questionnaire)

L'Eure bénéficie de 36 postes de conseillers numériques attribués par l'ANCT et financés via la Banque des territoires. Ils sont portés par les EPCI (x9), les communes (x9), le Conseil Départemental (x6) et des associations (x9). Un tiers des conseillers numériques interviennent dans les France services. Plus de la moitié des conseillers numériques (x15) interviennent sur plusieurs communes, au sein de différentes structures. S'ajoutent les médiateurs numériques, portés par divers acteurs (associatifs, collectivités), financés hors dispositif conseillers numériques.

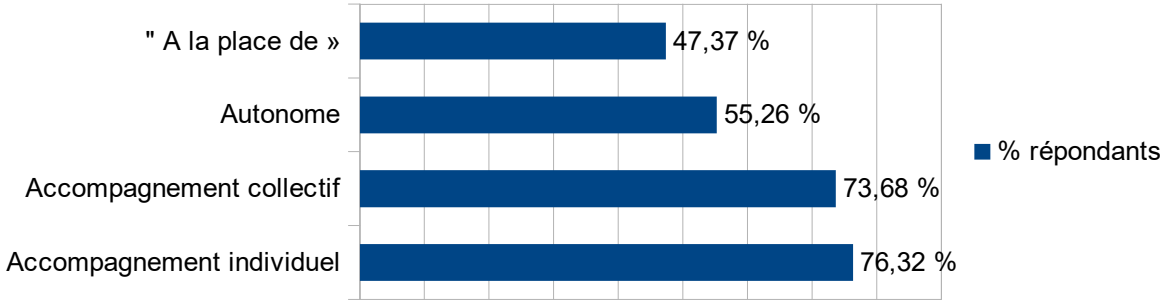
On constate que l'initiation aux usages de base du numérique et l'accompagnement aux démarches en ligne dans un souci d'autonomisation de l'usager sont à la fois les services les plus proposés et les plus sollicités. Moins de la moitié des structures proposent de faire "à la place" de l'usager. Les acteurs de l'inclusion numérique sont alors confrontés à la difficulté d'autonomiser les usagers lorsque ceux-ci viennent pour résoudre un problème immédiat d'ordre social et non pour apprendre à utiliser un outil numérique.

Les conseillers numériques proposent également des actions en lien avec la parentalité et le numérique, l'éducation aux médias (43%), la création et des ateliers de fabrication et réparation d'objets en Fab Lab. 9 Fab Lab sont recensés sur 7 EPCI.



Services proposés en 2024 au 1er trimestre 2024 en pourcentage de répondants (source: questionnaire)

Le service proposé peut prendre la forme d'accompagnements individuels avec ou sans rendez-vous, directement ou sur prescription ou réorientation des usagers. Il peut aussi prendre la forme d'ateliers collectifs récurrents ou ponctuels, sous forme de cours ou ateliers informatiques sur les usages de base et la création de contenus. Sont également proposés des ateliers sur la création et fabrication de contenus ou d'objets, des événements à destination des familles (retro-gaming parent-enfant, temps d'échange sur la parentalité à l'ère du numérique) ou des seniors en perte d'autonomie (jeux vidéo, réalité virtuelle…) ou encore des actions culturelles. A titre d'exemple, le Festival Numérique en Médiathèque XPO propose chaque année de nombreux évènements sur l'ensemble du département de l'Eure. D'autres temps forts culturels locaux autour du numérique existent sur certains territoires.



Modalités d'accompagnement au 1er trimestre 2024 (source: questionnaire)

Enjeux territoriaux identifiés

A l'issue du diagnostic concerté, les partenaires s'accordent en particulier sur :

- la nécessité de bâtir un réseau territorial maillé par des professionnels ancrés de manière pérenne sur leurs territoires, formés à différents aspects de la médiation numérique, disposant d'équipements et de lieux d'accueil adaptés

- la reconnaissance des professionnels du numérique afin que les acteurs du territoire soient à même de s'adapter ensemble aux besoins diversifiés des publics comme aux évolutions rapides du numérique.

Lors des échanges, les forces et faiblesses suivantes sont ressorties:

Forces	**Faiblesses**
Tous les EPCI bénéficient d'une offre d'inclusion numérique Accueil de tous les publics	Des territoires inégalement couverts avec des offres hétérogènes Manque d'autonomie des publics
Accompagnement sur mesure, individualisé selon les besoins identifiés	Manque de communication des actions auprès des usagers, des élus
Offre sur les usages de base dans tous les territoires et des moyens innovants sur la moitié des EPCI	Moins d'offre d'accompagnement pour les entreprises Coordination sur les démarches administratives à renforcer

III. Ambition et positionnement du Département de l'Eure sur l'inclusion numérique

Le Département de l'Eure accompagne les usagers au titre de la solidarité sous le prisme du développement du pouvoir d'agir. Ses axes de travail sur les prochaines années, en lien avec l'inclusion numérique, se déclinent à travers le Pacte Départemental des Solidarités validé fin 2023 et partagé avec l'ensemble des partenaires et acteurs du territoire. A ce titre, la lutte contre l'illectronisme fait partie, au même titre que la lutte contre l'illettrisme et le développement de l'offre en matière de mobilité, des orientations retenues dans le pacte afin de lever les freins à l'insertion des publics fragilisés. En effet, la question particulière de l'accès aux droits touche bon nombre de publics confrontés dans leur quotidien à la dématérialisation de leurs démarches. Les publics prioritaires relèvent tant de la jeunesse (jeunes en décrochage scolaire, en recherche de formation ou d'un premier emploi), que des personnes en recherche d'emploi (dont les bénéficiaires du RSA) mais aussi des seniors parfois isolés qui peinent à trouver au-delà de leur cercle familial l'accompagnement nécessaire au quotidien pour les actes administratifs.

Le Département doit aussi coordonner les actions menées sur l'ensemble de son territoire. Sa nouvelle organisation à l'échelle des EPCI au titre de l'action sociale, dénommée "Projet solidarité 2025", facilite les échanges sur le parcours des usagers et le développement de moyens d'actions.

L'engagement du Département en faveur de l'inclusion numérique s'illustre notamment par les actions suivantes:

- Le recrutement de 6 conseillers numériques employés par le Département et intégrés au sein des territoires d'action sociale
- Une offre de parcours d'ateliers collectifs à destination des bénéficiaires du RSA a été construite et est déployée sur le territoire dans le cadre de l'expérimentation France Travail.
- Les seniors représentent un public cible ayant de forts besoins en accompagnement numérique. Des actions spécifiques existent auprès des séniors isolés et/ou en perte d'autonomie. Le dispositif PackAdom, mis en place par la Poste et financé par le Département de l'Eure permet de rompre l'isolement et de prolonger le maintien à domicile en mettant à disposition gratuitement des tablettes numériques (les publics sont accompagnés pour la prise en main de l'outil et le suivi, incluant la maintenance du matériel).

Coordinateur Conseiller Numérique et gouvernance France Numérique Ensemble

Le Département de l'Eure a fait acte de candidature en 2023 pour recruter un coordinateur des conseillers numériques. L'agent a pris son poste le 15 avril 2024 au sein de la Direction Inclusion et Action Sociale. Les objectifs du poste et les missions confiées sont en corrélation avec la démarche France Numérique Ensemble:

- Accroître la lisibilité et la cohérence de l'offre numérique sur le territoire.
- Animer le réseau des acteurs du numérique à l'échelle départementale et renforcer le maillage et les synergies territoriales
- Être le relai principal des employeurs, des conseillers numériques et de l'équipe d'animation nationale.
- Participer à l'animation de la feuille de route et à sa mise en œuvre dans le cadre de la démarche France Numérique Ensemble.

La coordinatrice en place a activement participé à la démarche dès son arrivée et sera associée pleinement, au sein de la direction, au déploiement des actions de la feuille de route en cohérence avec les missions de son poste.

IV. Priorités d'action

AXE 1 – Un réseau de partenaires coordonné pour un maillage territorial efficient

Concepts clés : coordination / gouvernance / partenariat / communication / lisibilité de l'offre

Pilotes : Préfecture et Conseil départemental

Contributeurs: acteurs locaux

Contexte

Thématique transversale, l'inclusion numérique concerne tous les domaines, où de nombreux acteurs interviennent. Le principal besoin identifié par l'ensemble des partenaires réunis est de connaître les actions proposées par chacun.

Recensement de l'offre

Un recensement de l'offre est incontournable pour apporter à chacun une vision globale de l'offre sur le territoire et permettre ainsi de mieux orienter les usagers.

Interconnaissance des acteurs

Au-delà de la connaissance de l'offre, le manque d'interconnaissance des acteurs a aussi été souligné avec un besoin de mieux se connaître au sein d'un même territoire. C'est pourquoi, au-delà du réseau départemental amorcé lors de l'élaboration de cette feuille de route, il est envisagé de créer un réseau d'acteurs sur chacune des intercommunalités du département.

Une communication commune

Une fois l'offre connue et le réseau constitué sur chaque territoire, il est important de communiquer entre professionnels, envers les usagers avec des éléments de langage communs et partagés démontrant que les acteurs s'inscrivent dans une démarche commune.

Action 1 : Réaliser une cartographie des lieux et de l'offre d'inclusion numérique

Objectif : développer une cartographie des lieux et de l'offre d'inclusion numérique pour améliorer le maillage d'une offre de proximité et permettre une meilleure réorientation du public.

Cette cartographie va permettre de recenser l'offre et de la localiser précisément. Chaque structure, chaque acteur proposant une action d'inclusion numérique sera identifié sur cette cartographie. L'outil, élaboré par le Conseil départemental, a vocation à être diffusé à l'ensemble des professionnels accueillant des usagers qui ont un besoin d'accompagnement au numérique. Le schéma de données ouvertes, adopté par les partenaires, est interopérable avec la carte nationale des lieux d'inclusion numérique permettant de synchroniser les données.

A partir de cette cartographie, le maillage de l'offre va se révéler avec des territoires inégalement couverts, ce qui permettra notamment de mettre en évidence les écarts entre l'offre proposée et les besoins recensés par les acteurs. Ce répertoire à destination des professionnels va permettre d'améliorer l'orientation des publics en fonction de leurs besoins exprimés et de mieux communiquer sur l'offre existante et les lieux d'inclusion numérique dans l'Eure.

Action 2 : Structurer un réseau départemental d'acteurs

Objectif : créer un réseau départemental d'acteurs de l'inclusion numérique

La gouvernance France numérique ensemble dans l'Eure s'articule autour d'un comité de pilotage qui se réunit deux fois par an sous la présidence conjointe de la Préfecture et du Conseil départemental et composé des représentants des EPCI, de la Région Normandie, des opérateurs de service public, la CAF, France Travail, la DDFIP, la Poste, la MSA, la CPAM, avec l'appui du HUB.NUMI.

Les acteurs souhaitent se rencontrer pour construire ensemble des actions. Des groupes de travail visant à mettre en œuvre la feuille de route seront réunis : en fonction de la thématique, les participants pourront varier. Avec l'appui de la coordinatrice des conseillers numériques, des temps de rencontre seront proposés notamment pour échanger sur les pratiques et outils d'inclusion numérique, pour partager les expériences entre territoires ou encore développer des actions communes tout en restant adaptées à chaque territoire.

Un événement annuel "Numérique En Commun" (NEC) est proposé pour favoriser le partage d'expériences.

Les actions communes à l'échelle du département ou des territoires seront amplifiées. De nouvelles actions pourront être développées, dont la configuration reste à définir. Il est aussi proposé de réaliser et diffuser à l'ensemble des partenaires une veille sur les ressources et dispositifs de financement mobilisés et mobilisables et penser leurs articulations avec l'existant.

Action 3 : Renforcer la lisibilité et la communication

Objectif : développer une communication commune pour faire mieux connaître l'offre d'inclusion numérique auprès des usagers, en utilisant un vocabulaire adapté.

- Proposer des éléments de langage communs pour présenter la démarche France numérique ensemble et préciser le contexte dans lequel s'inscrivent les actions d'inclusion numérique
- Adapter la communication aux usagers en utilisant du vocabulaire compréhensible immédiatement par des non-initiés
- Identifier des éléments de communication adaptés aux différentes typologies de publics selon les besoins exprimés

AXE 2 – Adapter l'offre aux besoins du territoire et favoriser l'autonomie des usagers

Concepts clés : proximité / aller-vers / mobilité / diversité des approches / formation et sensibilisation des professionnels / pouvoir d'agir

Pilote : acteurs locaux

Contributeurs : Préfecture et Conseil départemental

Contexte

L'adéquation de l'offre proposée sur le territoire aux besoins identifiés constitue un enjeu primordial pour apporter une réponse adaptée aux usagers.

Aller à la rencontre des usagers

La mobilité est un frein important identifié en particulier dans les zones rurales non couvertes en transports en commun. Elle vient s'ajouter à d'autres freins psychologiques (rapport à l'administration et/ou au numérique, peur de l'inconnu), matériels et économiques (accès à l'équipement, financement de la connexion pour les revenus modestes, maintenance de l'équipement) ou liés à l'isolement (public difficile à toucher, avec besoin fort en accompagnement/accès aux droits mais aussi en lien social).

Une continuité du parcours à construire

Un seul atelier suffit rarement aux usagers pour atteindre l'autonomie. Une proposition de parcours concerté entre les acteurs permettrait de donner de la visibilité et de la cohérence pour les usagers et les professionnels qui les orientent.

En abordant tous les domaines de l'inclusion numérique, différents parcours peuvent émerger, en impliquant l'ensemble des acteurs d'un territoire. Cette dynamique de parcours peut aussi créer une émulation entre acteurs pour adapter l'offre proposée et s'inscrire dans une continuité par rapport aux autres acteurs du territoire.

La diversité des usagers

Les besoins des usagers ne sont pas homogènes. Certaines spécificités sont à prendre en compte pour apporter une réponse adaptée. L'enjeu est de répondre aux besoins de tous les publics qui ont un rapport au numérique et des attentes diversifiées. Aussi, la formation des professionnels joue un rôle essentiel pour répondre à la diversité des approches. De même la sensibilisation des aidants numériques est cruciale pour orienter les usagers selon leurs besoins.

<u>Action 4 : Renforcer la mobilité, la proximité et le lien social</u>

Objectif : les usagers ayant besoin d'un accompagnement numérique ne se déplacent pas toujours lorsque des ateliers sont proposés. Parfois, les usagers non seulement n'ont pas connaissance de l'offre existante mais ils ne se sentent pas concernés par l'accompagnement proposé.

Aussi, il est primordial d'aller à la rencontre des usagers, pour échanger avec eux et leur proposer de s'inscrire dans un parcours d'accompagnement numérique visant à l'autonomie.

Pour ce faire, plusieurs options sont envisageables : impliquer les acteurs de la mobilité (notamment les EPCI et les opérateurs) pour faciliter l'accès à l'offre de services, développer des offres de proximité au plus près des usagers et délocaliser des ateliers dans des lieux de convivialité.

- Lever les freins liés à la mobilité, notamment dans les zones rurales, en développant des solutions d'itinérance et de permanences de proximité
- Aller-vers les publics, par exemple avec des permanences dans les mairies des communes rurales ou en utilisant des dispositifs itinérants existant (comme les bus France services) ou de nouveaux lieux pour des ateliers collectifs (tiers-lieux, marchés, etc.)
- Favoriser le lien social à travers des formats d'ateliers et/ou des lieux d'accueil conviviaux

Action 5 : Créer un parcours de l'usager

Objectif : créer une continuité du parcours de l'usager, en élaborant des outils communs d'évaluation et d'orientation et en articulant accompagnement individuel et ateliers collectifs

- Penser le parcours de l'usager selon le triptyque évaluation / accompagnement / orientation et identification des publics
- Créer un outil commun de positionnement et d'évaluation
- Proposer aux usagers une meilleure articulation entre accompagnement individuel et ateliers collectifs
- Orientation de l'usager selon la thématique de l'accompagnement (accès aux droits, etc.)

Action 6 : Prendre en compte les spécificités des publics

Objectif : s'adapter à tous les publics en proposant des solutions adaptées à chacun

- Prendre en compte les besoins de publics diversifiés, comme les seniors, les personnes en situation d'illettrisme ou les bénéficiaires du RSA, les personnes en situation de handicap, les gens du voyage, les allophones, en adaptant les approches
- Former les professionnels aux spécificités des publics
- Sensibiliser les aidants numériques aux enjeux de l'inclusion numérique et aux réponses disponibles sur le territoire

AXE 3 – Faciliter l'accès à un équipement numérique

Concepts clés : filière de reconditionnement locale / accès libre / accès à internet / dons de matériel

Pilote : Préfecture et Conseil départemental

Contributeurs : acteurs locaux

Contexte

L'inclusion numérique induit un accès à l'équipement pour les usagers. Tandis que certains usagers ont besoin d'utiliser ponctuellement un ordinateur, d'autres préfèrent être équipés à domicile. L'enjeu est d'assurer qu'une réponse adaptée aux besoins de chacun puisse être proposée sur le territoire.

Équipement et connexion en libre accès

Des collectivités, des médiathèques, des associations, des opérateurs de service public proposent des ordinateurs gratuits en libre accès. Cette offre est souvent peu utilisée par manque de connaissance du public de la disponibilité de ces équipements alors qu'elle peut répondre à un besoin.

Filière de reconditionnement locale

S'équiper a un coût financier et environnemental. Le reconditionnement de matériel permet de répondre à ce double enjeu en proposant une offre respectueuse de l'environnement à tarif solidaire. La construction d'une filière suppose l'implication de nombreux acteurs : de la collecte d'ordinateurs, au nettoyage puis au reconditionnement avant d'être distribué aux usagers.

Soutien à l'équipement

Face au coût de l'équipement, plusieurs organismes proposent des aides financières aux ménages les plus modestes et/ou ménages les plus âgés pour acquérir un équipement. Des dons d'équipement sont aussi proposés.

Ateliers de réparation

Une fois l'équipement acquis, sa durée de vie va dépendre de la maintenance assurée par les usagers. Des ateliers de réparation pour apprendre à entretenir le matériel permettent une continuité dans l'autonomie des usagers.

Action 7 : Équipement et connexion en libre accès

Objectif : accroître la visibilité des offres d'équipement et de connexion en libre accès

- Recenser, cartographier et communiquer sur les lieux offrant un accès libre à des équipements numériques connectés, avec ou sans accompagnement
- Intégrer les structures à des réseaux labellisés pour renforcer la visibilité et les moyens d'actions des lieux concernés : Espace Public Numérique, Fab Lab, Tiers-Lieux…

Action 8 : Filière de reconditionnement locale

Objectif : créer une filière de reconditionnement locale permettant d'acquérir du matériel de seconde main à un coût accessible

- Structurer une filière locale de collecte, de reconditionnement et de distribution d'équipements informatiques pour faciliter l'accès au matériel en mobilisant l'économie sociale et solidaire, l'insertion par l'activité économique, les employeurs publics comme privés pour les dons de matériel, les acteurs institutionnels pour le financement du reconditionnement

Action 9 : Soutien à l'équipement

Objectif : proposer une aide aux usagers rencontrant des difficultés pour acquérir un matériel

- Recenser et communiquer sur les différentes offres déjà proposées par des organismes comme la CAF, La Poste (PackAdom en lien avec le Département), la MSA, la CPAM…
- Développer et articuler l'offre pour couvrir les besoins de tous les publics

Action 10 : Ateliers de réparation

Objectif : permettre aux usagers de conserver leur matériel en bon état pour prolonger sa durée de vie

- Développer une offre d'ateliers de réparation de matériel informatique, sur le modèle des Repair Cafés, pour permettre l'entretien du matériel.

Gouvernance et pilotage de la feuille de route

Pour le suivi de la mise en œuvre de cette feuille de route, plusieurs instances sont prévues :

- un comité de pilotage, co-présidé par le Conseil départemental et l'Etat, composé des EPCI, des opérateurs de services publics (CAF, MSA, CPAM, France Travail, la Poste, la DDFIP) avec l'appui du HUB.NUMI qui se réunit deux fois par an pour valider les orientations stratégiques. Si nécessaire, un COPIL extraordinaire pourra être réuni.

- des groupes de travail, ouverts à l'ensemble des partenaires, dont la participation pourra varier selon les thématiques. La fréquence sera à déterminer en fonction de chaque action à mettre en œuvre. Le rôle de ces groupes de travail sera de formuler des propositions de mise en œuvre concrète des actions définies dans la feuille de route et de co-construire des actions qui seront ensuite validées en comité de pilotage.

- avec l'appui de la coordinatrice des conseillers numériques, des échanges de bonnes pratiques seront organisés entre professionnels afin de partager leurs expériences et outils.

Ressources mobilisables

En 2024, l'Eure dispose de crédits d'ingénierie à hauteur de 47 400 € pour soutenir la mise en œuvre de cette feuille de route. Les priorités fixées sont les suivantes :

- animer et mettre en œuvre la gouvernance de la feuille de route

- structurer une filière de reconditionnement locale

- sensibiliser les acteurs de l'inclusion numérique aux outils existants

En outre il est prévu de former les professionnels du territoire, notamment pour être habilités Aidants Connect, avec une enveloppe complémentaire de 20 000€.