PRÉFET
DU PUY-DE-DÔME
Liberté
Égalité
Fraternité

PUY-de-DÔME
MON DÉPARTEMENT

France Numérique Ensemble

Élaboration de la Feuille de route 63

Diagnostic

Juin 2024

PRÉFET
DU PUY-DE-DÔME
Liberté
Égalité
Fraternité

PUY-de-DÔME
MON DÉPARTEMENT

L'inclusion numérique = ce qui permet de rendre le numérique accessible à chaque individu

Cela suppose :

- ✔ la connexion
- ✔ Le matériel
- ✔ les compétences

Constat

Accès à la connexion : Eléments clés

Accès aux réseaux

Déploiement de la Fibre dans le 63 (1) : 82 % des locaux raccordables

Déploiement de la 4G Mobile dans le 63 (2) : 97,7 % des locaux

Accès à la connexion

Part de la population n'ayant pas d'accès internet à domicile (que la connexion soit possible ou non) en 2019 (3) :
- France : 13 % / AURA : 11 % / Puy-de-Dôme : 12 %

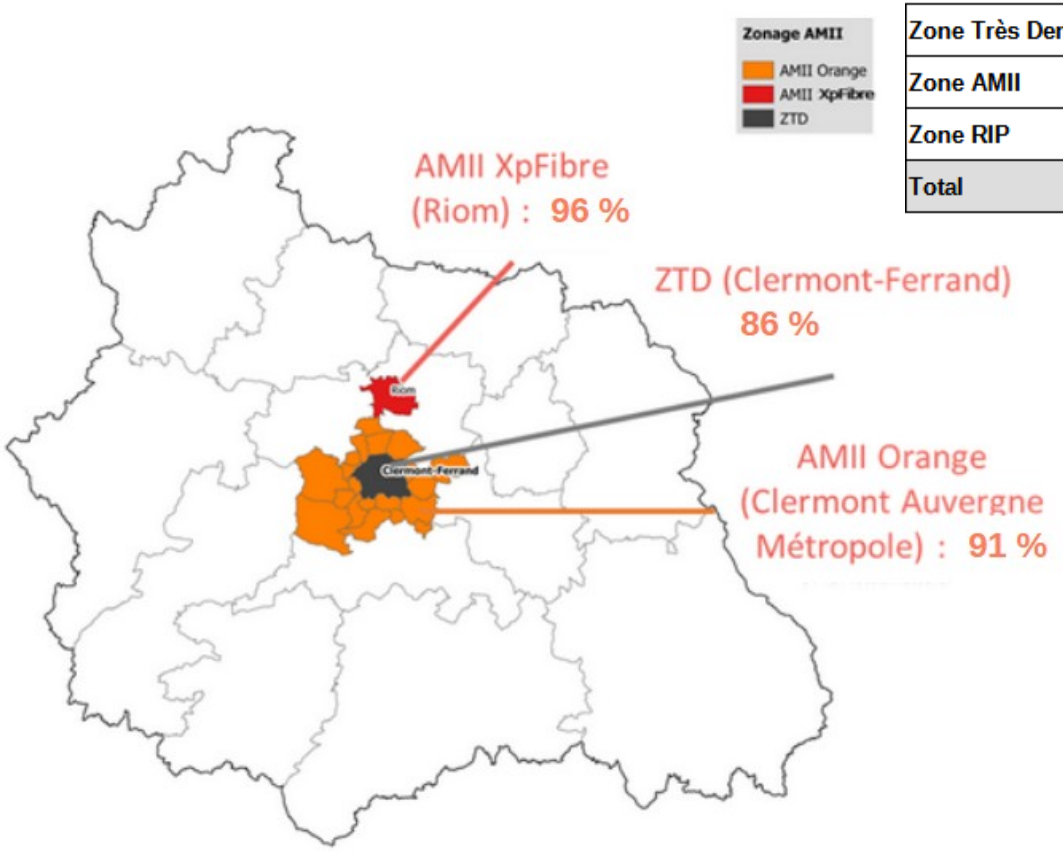
Taux d'accès à internet (Haut débit fixe ou mobile à domicile) (4) : 87,5 % de la population (France entière)

(1) : source : ARCEP, observatoire haut et très haut débit, données au 31 décembre 2023, publiées en avril 2024
(2) : source : DDT 63, données au 1er janvier 2024
(3) : source : INSEE, Enquête annuelle auprès des ménages sur les technologies de l'information et de la communication, 2019
(4) : source : INSEE, Enquête annuelle auprès des ménages sur les technologies de l'information et de la communication, 2023

Constat

Accès au très haut débit

	Locaux concernés		Locaux raccordables en FttH	
Zone Très Dense	117 500	*25 %*	101 300	*86 %*
Zone AMII	110 400	*24 %*	101 300	*92 %*
Zone RIP	235 300	*51 %*	175 300	*75 %*
Total	**463 200**		**377 900**	***82 %***



source : ARCEP, observatoire haut et très haut débit, données au 31/03/24

Pour rappel, le programme de déploiement de la fibre optique en **zone d'initiative publique** (RIP = hors métropole clermontoise et ville de Riom) se réalise depuis 2013 dans le cadre d'un partenariat porté par la Région Auvergne-Rhône-Alpes et les quatre départements Auvergnats.

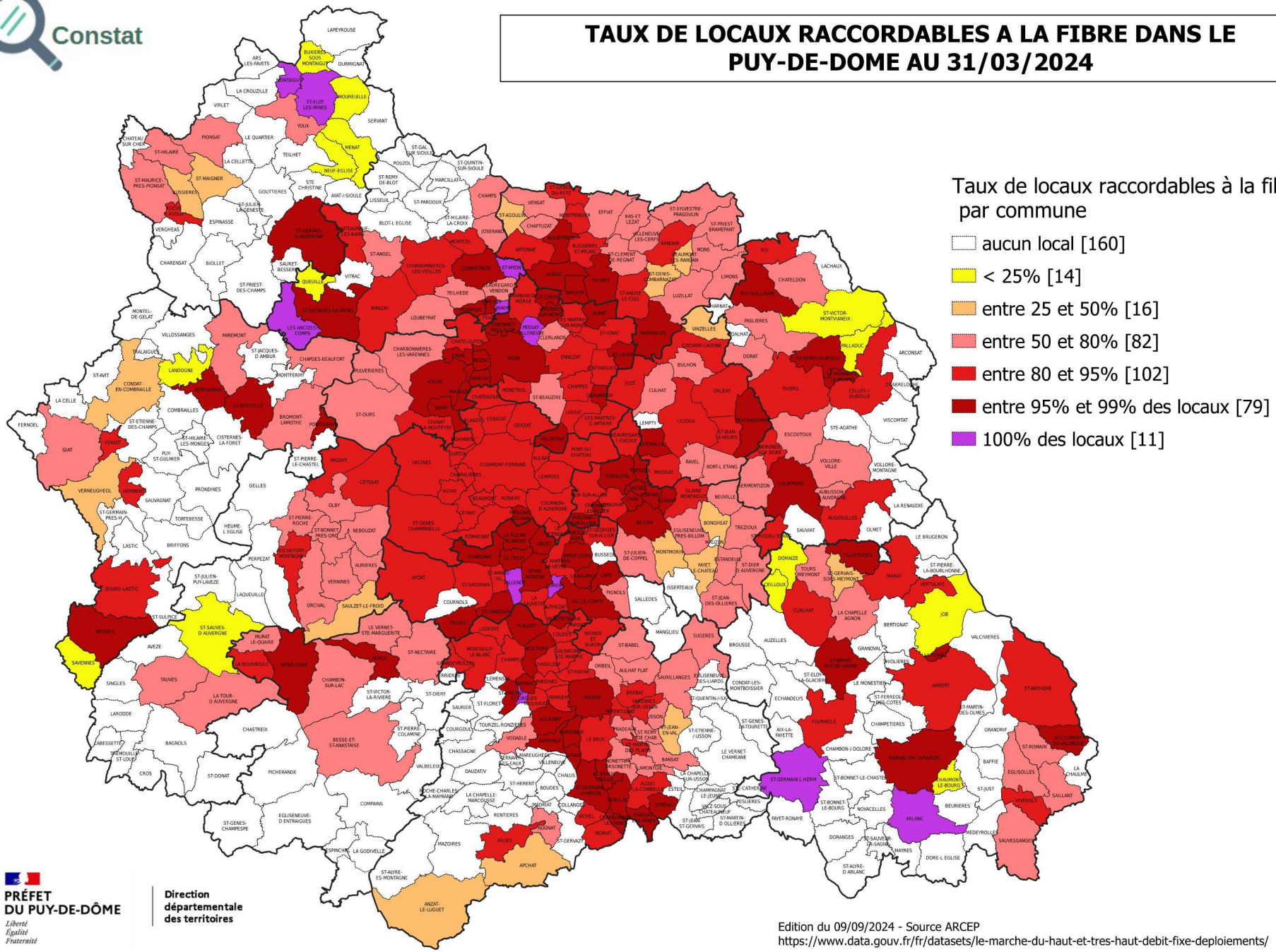
Il s'inscrit dans le plan France Très-Haut Débit lancé par l'État en 2011.

PRÉFET DU PUY-DE-DÔME
Liberté
Égalité
Fraternité

PUY-de-DÔME
MON DÉPARTEMENT

Constat

TAUX DE LOCAUX RACCORDABLES A LA FIBRE DANS LE PUY-DE-DOME AU 31/03/2024



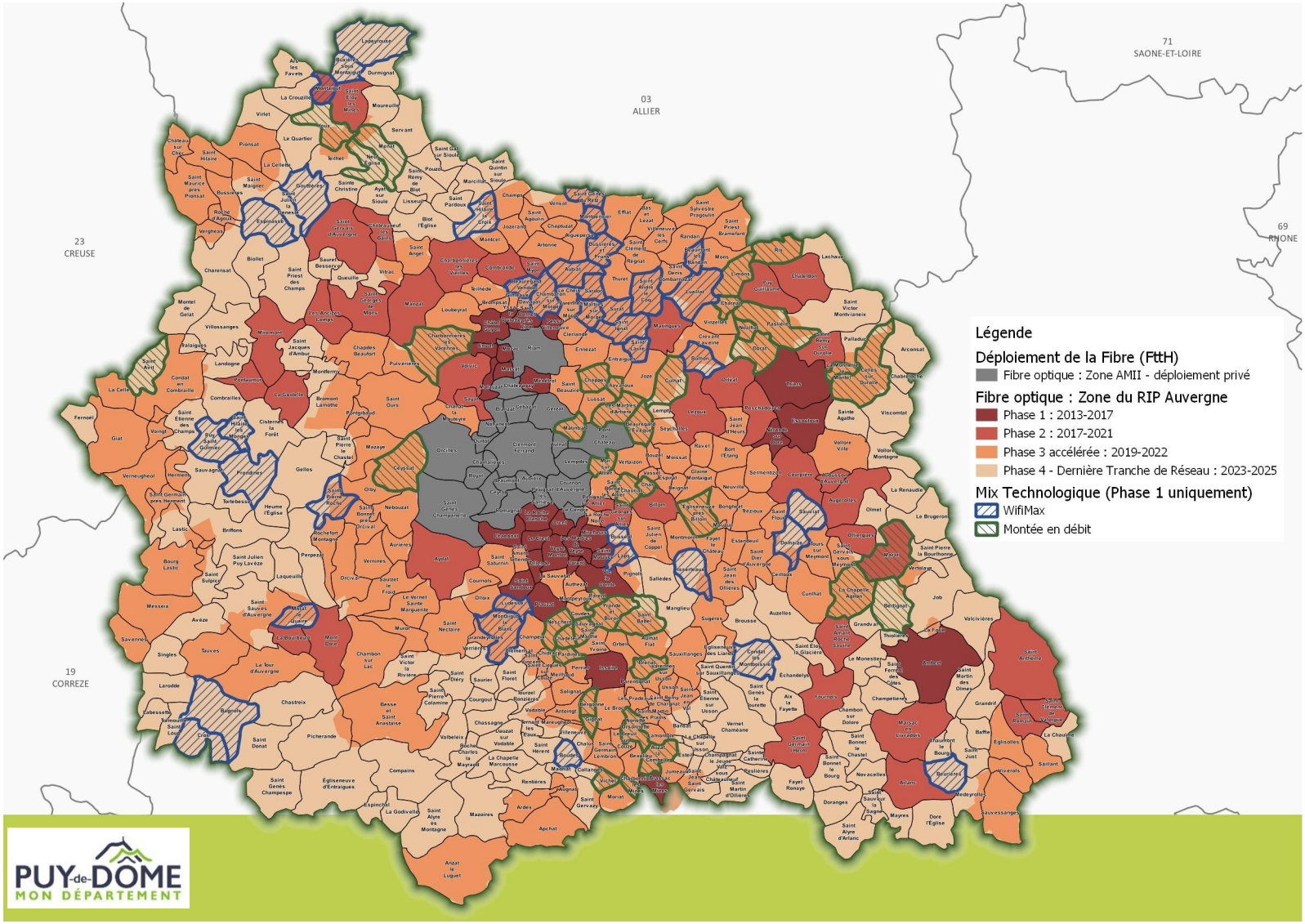
PRÉFET DU PUY-DE-DÔME
Liberté Égalité Fraternité

Direction départementale des territoires

Edition du 09/09/2024 - Source ARCEP
https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/le-marche-du-haut-et-tres-haut-debit-fixe-deploiements/

Constat

Zone d'initiative publique : Phasage du déploiement



PRÉFET DU PUY-DE-DÔME
Liberté
Égalité
Fraternité

PUY-de-DÔME MON DÉPARTEMENT

Constat

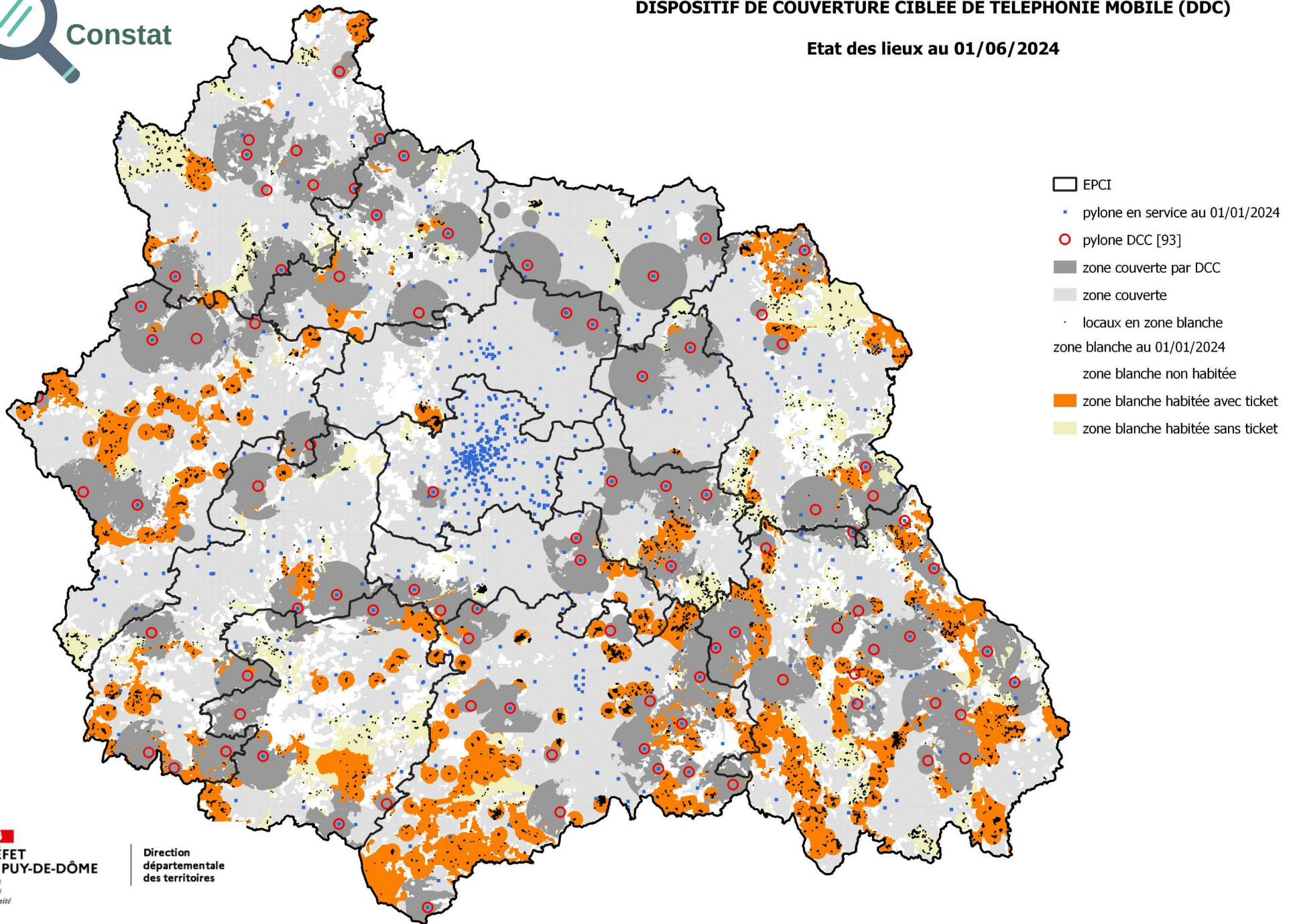
Couverture 4 G Mobile

		Situation initiale *2018*		Apport du New Deal sur la couverture 4G *(Pylônes programmés 2018-2023)*			Situation en fin de New deal *(au 01/01/2024)*	
	Nombre total de locaux *(2023)*	Nombre de locaux en zones blanches		Nombre de Pylônes	Nombre de locaux couverts	taux de couverture des zones blanches	Nombre de locaux restants non couverts	
Agglomération Pays d'Issoire	38 286	6 510	17 %	15	2 206	34 %	4 304	11 %
Ambert Livradois Forez	27 345	5 775	21 %	20	2 647	46 %	3 128	11 %
Billom Communauté	14 884	2 094	14 %	4	1 474	70 %	620	4 %
Chavanon Combrailles et Volcans	11 163	2 659	24 %	7	1 453	55 %	1 206	11 %
Clermont Auvergne Métropole	197 107	3	0 %	1	1	33 %	2	0 %
Combrailles Sioule et Morge	12 516	2 113	17 %	6	1 520	72 %	593	5 %
Dôme Sancy Artense	10 636	1 540	14 %	8	855	56 %	685	6 %
Entre Dore et Allier	10 568	1 402	13 %	2	1 305	93 %	97	1 %
Massif du Sancy	17 351	1 719	10 %	5	1 036	60 %	683	4 %
Mond'Arverne Communauté	22 714	1 130	5 %	4	483	43 %	647	3 %
Pays de Saint-Eloy	13 348	2 607	20 %	10	1 608	62 %	999	7 %
Plaine Limagne	11 578	430	4 %	3	4	1 %	426	4 %
Riom Limagne et Volcans	39 320	963	2 %	2	428	44 %	535	1 %
Thiers Dore et Montagne	28 352	1 908	7 %	6	641	34 %	1 267	4 %
Puy-de-Dôme	**455 168**	30 853	7 %	93	15 661	51 %	15 192	3 %

PRÉFET DU PUY-DE-DÔME
Liberté Égalité Fraternité

PUY-de-DÔME MON DÉPARTEMENT

Constat



PRÉFET DU PUY-DE-DÔME
Liberté Égalité Fraternité

Direction départementale des territoires

Solutions



Les dispositifs de dévelopement des réseaux

Plan France Très Haut Débit : doit permettre de garantir à horizon 2025 la couverture en internet fixe de tous les Français en impulsant une nouvelle dynamique avec la généralisation de la fibre optique.

Plan France Mobile et programme New Deal Mobile : vise à généraliser une couverture mobile de qualité pour tous les Français

Constat

Les coûts de l'abonnement : un frein plus important que l'absence d'offre haut-débit

Les raisons de l'absence d'équipement à domicile sont variables :

- le manque de compétence (41 %)
- le coût du matériel (32 %)
- Le coût de l'abonnement (27 %)

sont les plus citées, loin devant l'absence d'offre haut-débit (5 %).

Source : Insee Première, n° 1780, Paru le : 30/10/2019 – donnée France entière

Solutions



L'accès à l'abonnement : dispositifs de lutte contre l'exclusion

✔ Diverses offres commerciales « à bas coût» proposées par les opérateurs

✔ Distribution de cartes pré-payées pour les publics fragiles
- dispositif *Emmaüs Connect* en partenariat avec SFR
- en partenariat avec le tissu associatif

✔ Des offres « sociales » : Coup de pouce « liveboxe » Orange
- prix solidaire sur l'abonnement Internet-TV-téléphone fixe
- sous condition de ressources
- en partenariat avec le tissu associatif

✔ FSL
- Effacement partiel ou total des dettes des services de télécommunications
- Bénéficiaires : personnes rencontrant des difficultés pour payer leurs factures

Orange

Problématique



L'accès à l'abonnement

Pour les publics défavorisés économiquement : comment les accompagner dans le choix d'un abonnement adapté à leurs besoins ?

Pour les publics en grande précarité : comment mieux faire connaître et mieux mobiliser les dispositifs à vocation sociale ?

Constat

Accès au matériel : Eléments clés

Au niveau national (2023) (1)
- 87 % de la population a au moins un ordinateur à domicile
- 95 % de la population est équipée d'un téléphone mobile
- 87 % de la population est équipée d'un smartphone

Dans le Puy-de-Dôme (2)
- 11 % de foyers étaient non informatisés en 2021
- de grandes disparités selon les territoires

Sur le territoire d'API (3)
- 35 % des communes sont sollicitées par des administrés pour des questions de matériel
- 35 % des associations sont sollicitées par leurs adhérents pour des questions de matériel

(1) : source : baromètre du numérique 2024
(2) : source : étude CD 63, 2021 (BET Tactis)
(3) : source : enquête menée en novembre / décembre 2023 après des mairies (39 répondants) et des associations du territoire d'API (97 répondants)

Constat

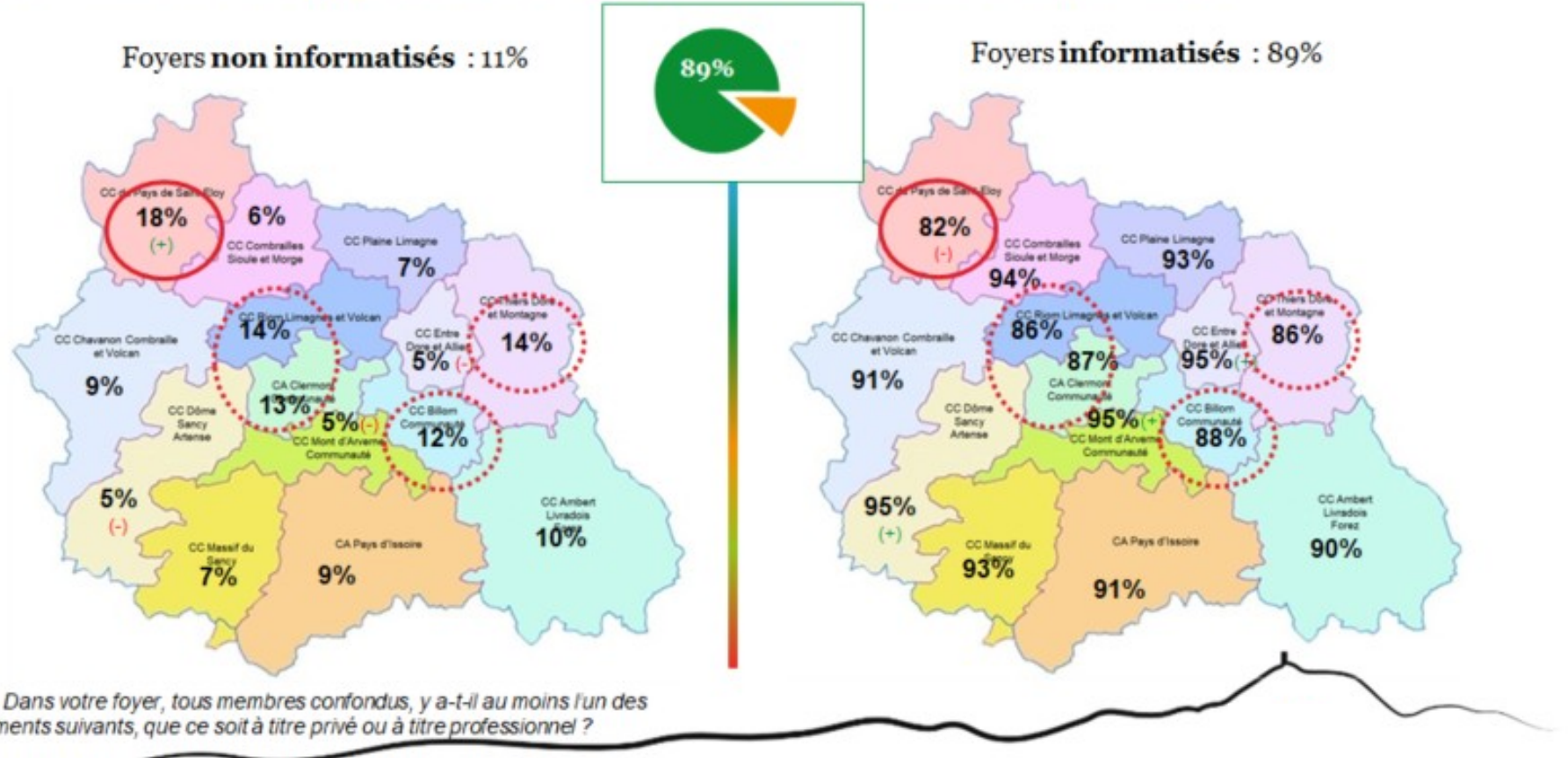
Des disparités territoriales

COHDA études & préconisations marketing — IDATE DIGIWORLD

Enquête Habitants | Mars 2021

En termes d'informatisation, on constate des disparités territoriales avec 5 communautés de communes ou d'agglomérations en-deçà de la moyenne du département

10



Q7-12 : Dans votre foyer, tous membres confondus, y a-t-il au moins l'un des équipements suivants, que ce soit à titre privé ou à titre professionnel ?

En raison des arrondis, le % total des réponses peut être différent de 100%

Constat

Focus par matériel



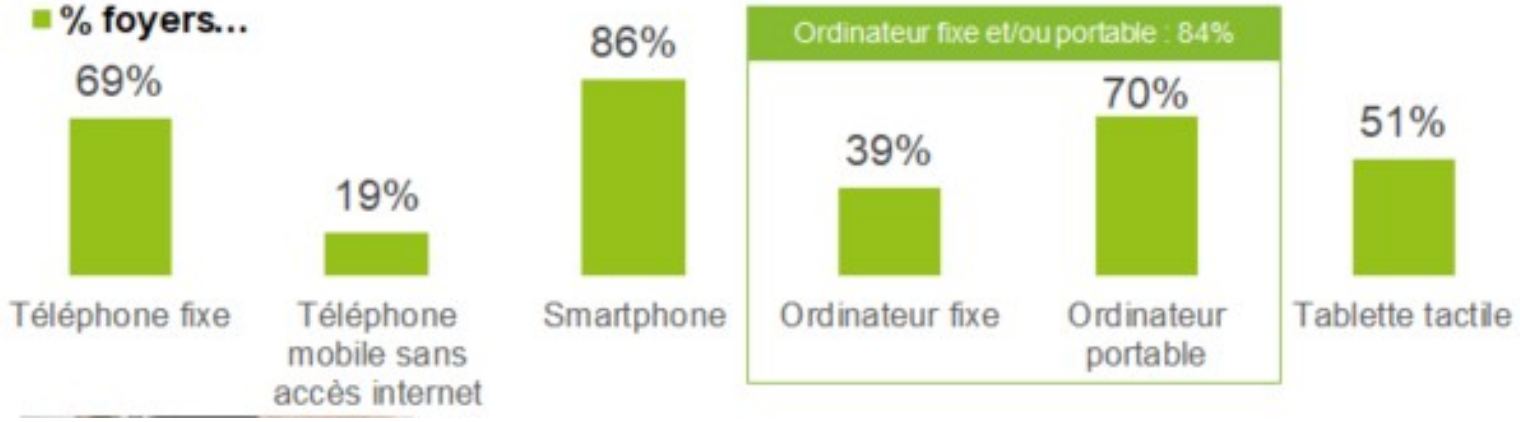
89% des foyers Puydomois sont informatisés

(au moins un des équipements suivants : ordinateur fixe, ordinateur portable ou tablette)

LES NON INFORMATISES

« Pas d'utilité »
« Trop âgé »
« A cause du coût »
« Trop compliqué »

8% ont un usage exclusif de leur smartphone



Source : étude CD 63, 2021 (BET Tactis)

Constat

Focus par matériel

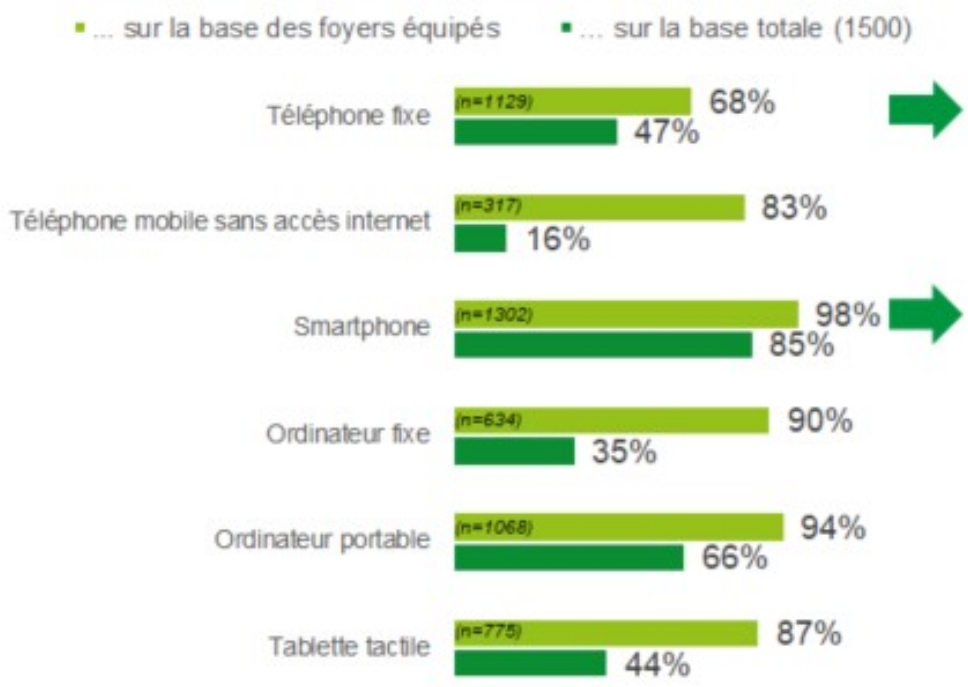
COHDA études & préconisations marketing — IDATE

Enquête Habitants | Mars 202

Des Puydômois très utilisateurs de l'équipement TIC du foyer, notamment leur smartphone et ordinateur portable, même si le téléphone fixe reste utilisé en particulier par les plus âgés

11

Utilisateurs des équipements…







Source : étude CD 63, 2021 (BET Tactis)

Constat

Accès au matériel : Estimation du besoin

Estimation du besoin en équipements dans le Puy-de-Dôme (1)

Les ordinateurs portables

97 000 Besoin en ordinateurs fixes ou portables pour **tout public confondu**	**15 000** Besoin en ordinateurs fixes ou portables pour le **premier quintile**

Les smartphones

25 000 Besoin en smartphones pour **tout public confondu**	**4 500** Besoin en smartphones pour le **premier quintile**

Estimation du **gisement le Puy-de-Dôme** pour alimenter l'économie locale (2)

- Gisement potentiel d'ordinateurs portables : 16 000
- Gisement potentiel de smartphones : 31 000

(1) Source : INSEE Équipement des ménages 2018, INSEE Recensement 2018, Baromètre du numérique
(2) Source : Emmaüs connect

Constat

Accès au matériel : Eléments clés

Les indicateurs départementaux sont alignés sur les tendances nationales

L'accès au matériel est un enjeu, en particulier pour les ménages les plus modestes.
Le coût du matériel est une des raisons majeures de l'absence d'équipement (32%) (1)

L'accès au matériel est un enjeu accru dans certains territoires (2) :

- Pays de Saint-Eloy,
- Thiers Dore et Montagne, Riom Limagne et Volcans
- Dans une moindre mesure : Agglomération de Clermont, Billom Communauté

Ce constat est à corréler avec les données sociaux-économiques des territoires (niveaux de vie, études, caractéristiques sociales)

(1)Source : Insee Première, n° 1780, Paru le : 30/10/2019 – donnée France entière
(2) Source : étude CD 63, 2021 (BET Tactis)

Solutions



Dispositifs d'accès au matériel

Matériel accessible en libre service

- dans chaque Maison France services(37) : 1 ordinateur / 1 imprimante / 1 scanner / connexion internet (accès libre et gratuit)
- dans les agences France Travail
- dans certaines médiathèques
- dans certaines structures associatives

Des aides à l'acquisition pour les ménages les plus modestes

- Le matériel informatique (ordinateur – smartphone- tablette) est éligible au Prêt équipement de la CAF 63 (prêt à taux 0)
- de dispositifs de partenaires privés (ex : offre « coup de pouce » d'orange)

L'offre de matériel reconditionné

Solutions



Dispositifs d'accès au matériel : Le matériel reconditionné

Des entreprises et administrations qui font don de leur matériel
- En cours : convention CD 63 / Les mains ouvertes

Des structures qui récupèrent et reconditionnent :
- Structures d'insertion : Les mains ouvertes (Gerzat), Emmaüs Environnement (43), Oxygène (15), Les ateliers du bocage (03, mouvement Emmaüs)
- Entreprises adaptées : Recycléa (03)
- Entreprise à but d'emploi : Actypole EBE (Thiers)
- Structures associatives : La ressourcerie (API), Je recycle Park (CF), Weefund (Lyon)
- Entreprises privées : Infortech(43), mon PC pas cher (03), Auto-entrepreneur AI-PC Rivière (63), Auvergne assistance technique (43)

Des structures qui proposent un achat d'équipement à « bas coût »
- structure associatives : Chom'actif, La ressourcerie ...

Des opérateurs qui peuvent mettre en lien des entreprises donatrices, des reconditionneurs et des acteurs de la solidarité
- Emmaüs Connect avec le dispositif *La Collecte.tech*
- Weefund (Lyon)

(listes non exhaustives)

Problématique



Structuration de l'écosystème de reconditionnement à vocation solidaire

Comment trouver et impliquer des entreprises/structures dans le don de leur matériel ?

Comment organiser la récupération et le reconditionnement ?

Comment organiser la distribution (vente/location) aux personnes qui en ont besoin et qui ne peuvent pas acheter du matériel dans les circuits classiques de distribution ?

Comment accompagner ces publics à la prise en main du matériel ?



Qu'entend-on par "compétences numériques"

Cinq domaines de compétences sont définis selon Eurostat :

- la recherche d'information (sur des produits et services marchands ou administratifs, etc.) ;
- la communication (envoyer ou recevoir des courriels, etc.) ;
- la résolution de problèmes (accéder à son compte bancaire par Internet, copier des fichiers, etc.) ;
- l'usage de logiciels (traitement de texte, etc.).
- protection de la vie privée (compétence ajoutée en 2021)

Les compétences dans ces cinq domaines sont définies à partir des **usages déclarés**, et non de la capacité à réaliser les usages. Il en est déduit un indicateur global de capacité numérique.

- aucune capacité numérique : concerne les personnes qui ne se sont pas servis d'internet au cours des 12 derniers mois ou ne possèdent pas les compétences numériques de base ;
- capacités numériques faibles : concerne les personnes qui manquent de compétences dans un, deux ou trois domaines parmi les cinq

Constat

L'éloignement du numérique situation générale

En 2023

31,5 % de la population est plus ou moins concernée par le phénomène d'éloignement du numérique soit 16 millions de personne

Source : La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique - étude conduite par le Crédoc et le Créad et le GIS M@rsouin pour l'ANCT en 2023

Part de personnes sans compétences numériques de base par domaine de compétences numériques (France)

Compétence numérique	Parmi les internautes	Ensemble de la population
Illectronisme	1,7 %	15,4 %
Capacités faibles	32,3 %	27,8 %
Communication	3,0 %	16,5 %
Résolution de problèmes	5,3 %	18,2 %
Recherche d'information	11,1 %	23,4 %
Utilisation de logiciels	18,0 %	29,4 %
Protection de la vie privée	20,5 %	31,6 %

Source : Insee, enquête TIC ménages 2021.

Constat

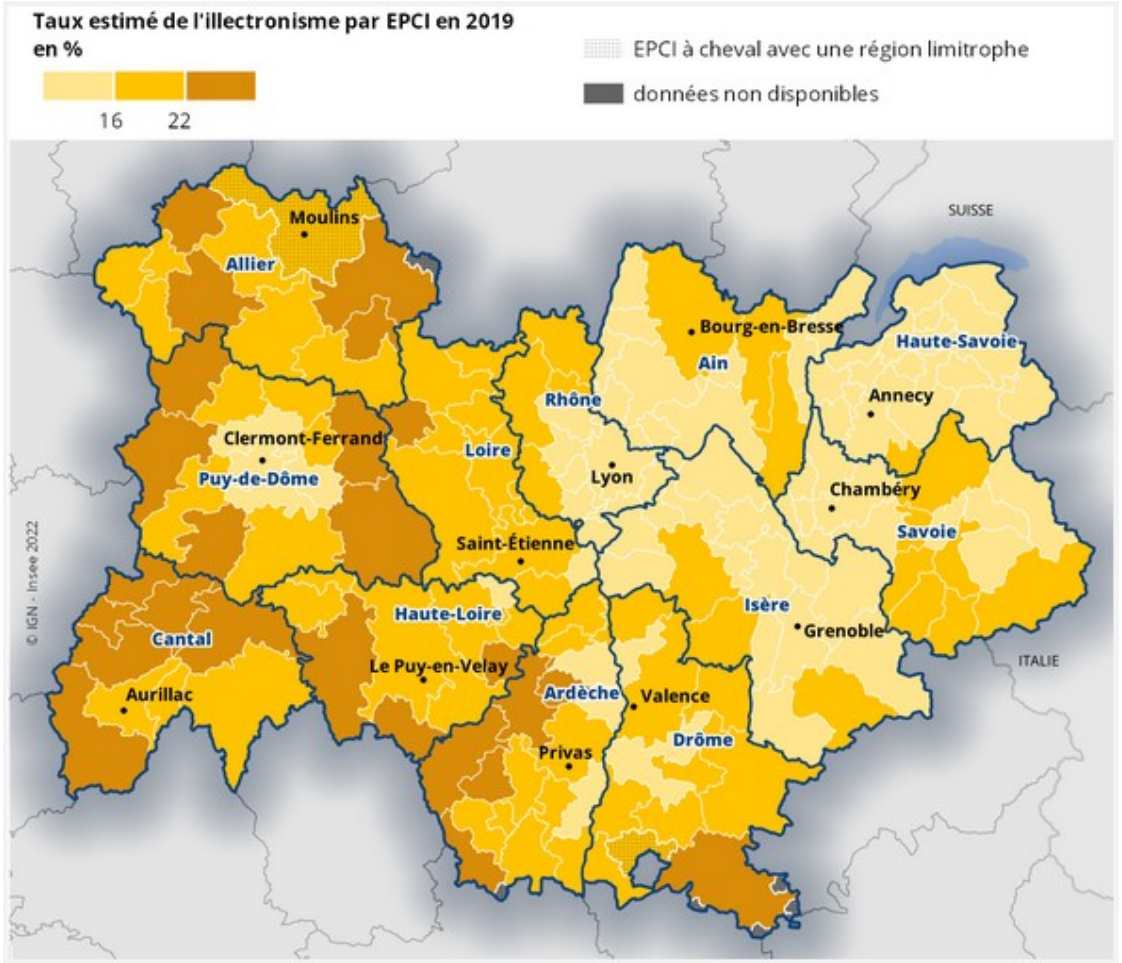
Situation dans le Puy-de-Dôme (1/2)

Taux d'illectronisme (2019)
France : 16 %
AURA : 15 %
Puy-de-Dôme : 17 %

Des disparités territoriales :

Taux > 25 % :
- Pays de St-Eloy
- Chavanon-combrailles et Volcans

Entre 20 et 25 % :
- Ambert Livradois Forez
- Thiers Dore et Montagne
- Dôme Sancy Artense



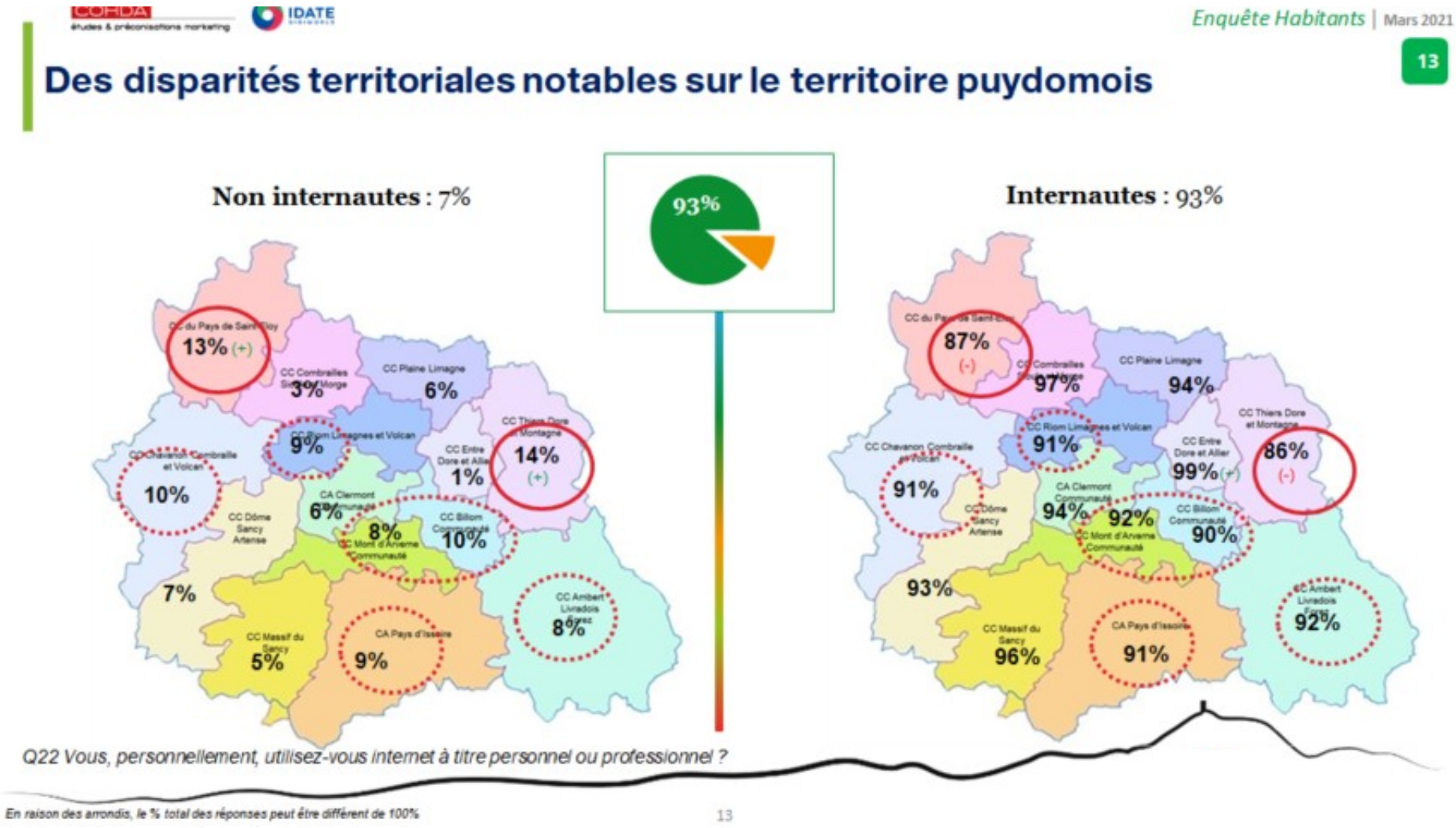
Champ : individus de plus de 15 ans.
Source : Insee, enquête TIC ménages 2019, recensement de la population 2018. EPCI au 01/01/2022.

PRÉFET DU PUY-DE-DÔME
Liberté
Égalité
Fraternité

PUY-de-DÔME MON DÉPARTEMENT

Constat

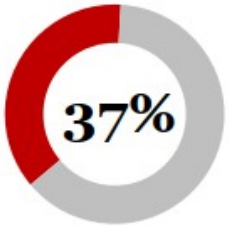
Situation dans le Puy-de-Dôme (2/2)



Constat

Profil des personnes en difficultés

Près de 4 habitants du Puy-de-Dôme sur 10 déclarent être limités dans leurs usages d'Internet par manque de compétence en particulier sur les territoires les plus ruraux et plus âgés

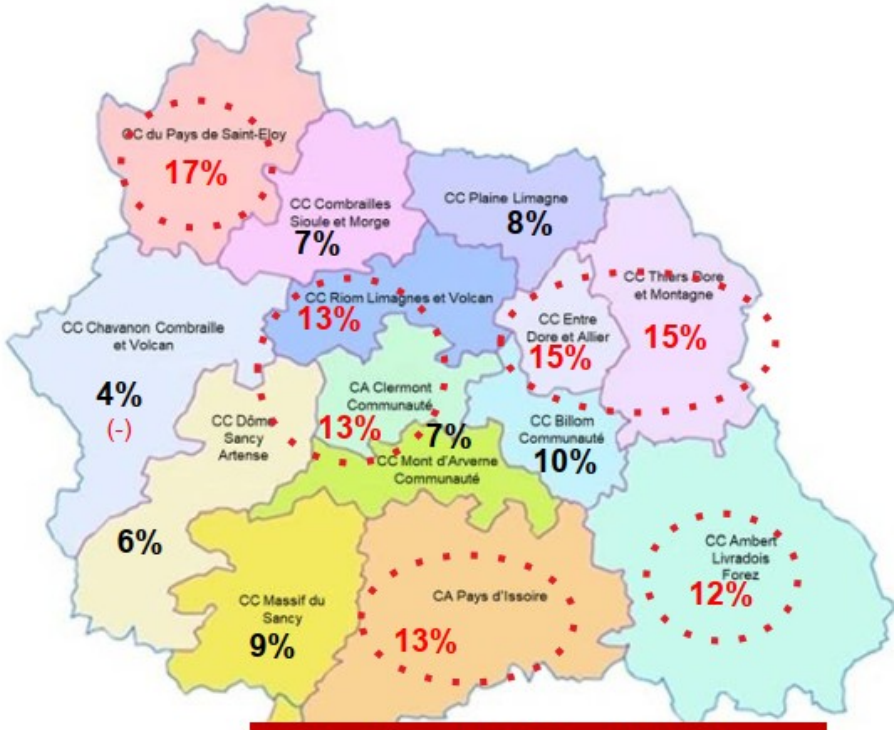


des internautes déclarent que dans certains cas, leur absence de compétences numériques les limite dans leurs usages d'Internet

Dont 12% qui ressentent souvent ces difficultés

Leur profil

- ***Femmes : 13%***
  Hommes : 11%
- ***66 ans et plus : 30% + +***
- ***Retraités : 27% + +***
- ***Foyer sans enfant : 15% + +***
  Foyers 1 à 2 pers : 16% + +

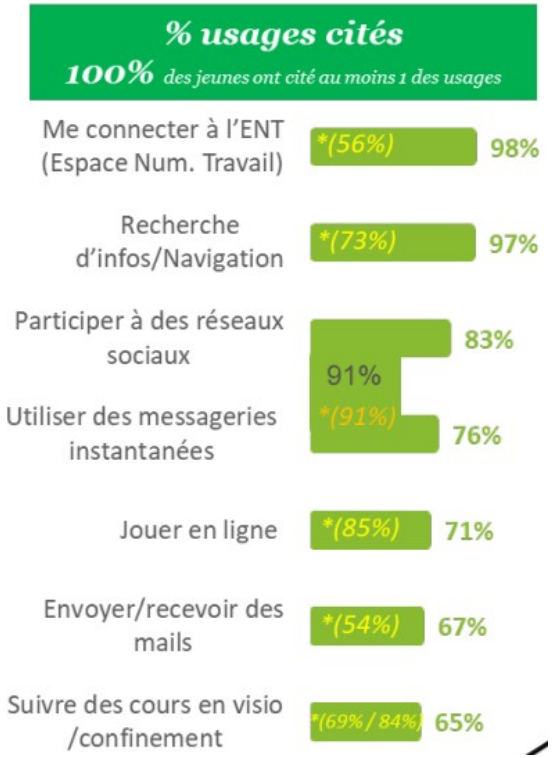


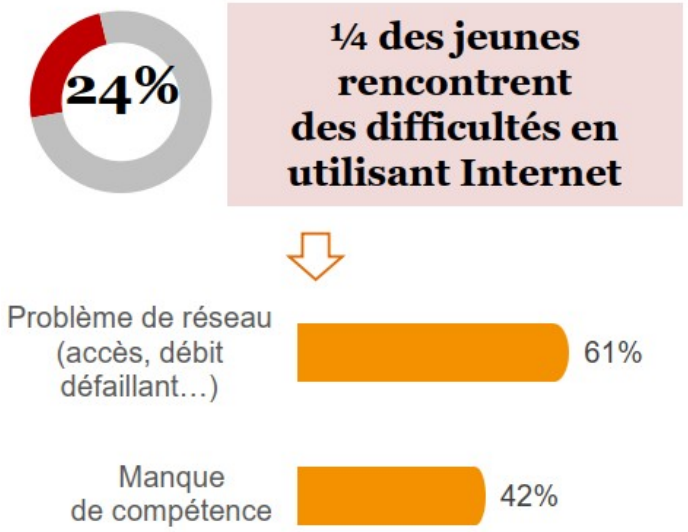
Sur la moitié des territoires du département, les habitants ressentent encore plus ces difficultés

Constat

Focus : public jeune

99 %des jeunes 12-17 ans Puydomois très internautes, dont 75% plusieurs fois par jour





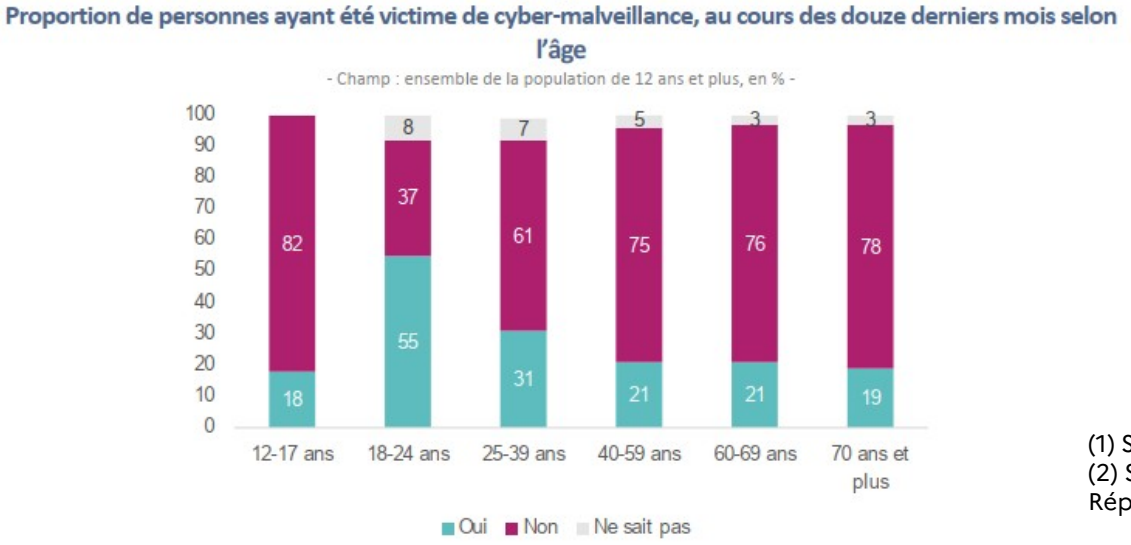
Constat

Focus : public jeune

Les jeunes sont plus soumis au **risque de cyber-malveillance** (1)

- 39 % des 18-24 ans ont été victimes au cours des douze derniers mois d'injures, de harcèlement, de diffamation en ligne (12 % pour l'ensemble des Français)

- Les 18-24 ans sont également plus nombreux à avoir été victime d'escroquerie ou de fraude en ligne



Autres enjeux liés aux écrans (2)

- Sur-consommation de temps d'écran : risques sur certains aspects de la santé physique des enfants et des adolescents
- Impact sur le neuro-développement des jeunes enfants (jusqu'à 6 ans)
- Santé mentale : notamment en matière de de dépression et d'anxiété, l'utilisation des réseaux sociaux semble être un facteur de risque lorsqu'il y a une vulnérabilité préexistante
- L'accès non maîtrisé des mineurs aux écrans les expose à des contenus insuffisamment régulés, parfois traumatiques, pouvant mettre en cause leur équilibre, leur santé et leur sécurité

(1) Source : CREDOC, Baromètre du numérique 2023
(2) Source : rapport « enfants et écrans » remis au président de la République le 30 avril 2024

Solutions



Publics jeunes et leurs parents

✔ Actions menées par la Gendarmerie / la Maison de Protection des Familles du Puy-de-Dôme
- Interventions en milieu scolaire
- Actions de préventions sur les arnaques et le cyberharcèlement
- Permis internet pour les enfants

✔ Actions menées par l'Éducation nationale
- L'évaluation et le développement des compétences numériques avec Pix,
- L'intégration du numérique dans chaque discipline

✔ Dispositif Promeneurs du net, piloté par la CAF
- 55 promeneurs actifs au 31-12-23 (continuité sur les réseaux sociaux de la pratique professionnelle exercée dans la structure, à 70 % ALSH)

✔ Actions menées par les associations et les médiateurs numériques

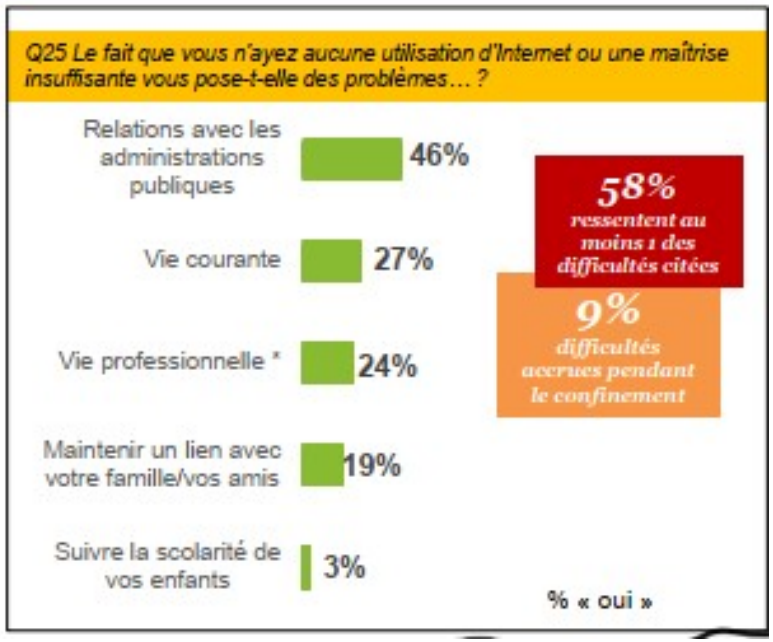
Constat

Focus : démarches administratives et de la vie quotidienne

54 % des Puydomois estiment que le numérique peut complexifier leur vie avec les administrations, la santé ou la vie courante.
5 % des puydomois abandonnent en cas de difficultés.

Concernant les non-internautes : des difficultés pour près de la moitié d'entre eux pour les relations avec les administrations

Source : étude CD 63, 2021 (BET Tactis)



Solutions

Accompagnement aux démarches

Les maisons France services

✔ 37 structures labellisées FS, réparties sur 25 cantons, essentiellement ruraux

✔ 5 Quartiers Politique de la Ville sur 7 sont concernés

✔ Un bus France services inauguré le 6 novembre 2023.

✔ 130 917 accompagnements/an soit 400/ jour

Les aidants numériques

✔ 242 aidants labellisés dans le 63



PRÉFET DU PUY-DE-DÔME
Liberté
Égalité
Fraternité

PUY-de-DÔME MON DÉPARTEMENT

Solutions



Montée en compétence : lieux et dispositifs d'accompagnement

✔ Des médiathèques, bibliothèques

✔ Des tiers-lieux
- dont 4 tiers-lieux labellisés « fabriques de territoire » :
La Licorne (St-Germain-Lembron), ADACL (St-Germain l'Herm), l'Atrium (Thiers), LieUtopie (Clermont-Ferrand)

✔ Des ateliers portés :
- par des associations
- par des opérateurs privés (Orange…)

✔ Des conseillers numériques
- 10 976 personnes accompagnées en 2023

Constat

Des dispositifs d'accompagnement insuffisament connus

Enquête réalisée auprès des communes (1)

- 54 % des mairies soit plus d'1 mairie sur 2 est sollicitée par ses administrés pour de l'aide numérique (100 % des mairies sollicitées le sont, entre autres, pour des démarches administratives)
- 35 % des mairies ne connaissent pas de structure susceptible de les aider en matière de numérique sur le territoire (en dehors de la commune)
- 43 % des mairies ne connaissent pas les maisons France service : moins d'une commune sur 2, alors que leur mission est de pouvoir apporter réponse à l'« urgence e-administrative ».

Enquête réalisée auprès des associations (2)

- 37 % des associations sont sollicitées par leurs adhérents pour de l'accompagnement à l'utilisation du numérique
- 56 % des associations ne savent pas à quel endroit on accompagne les démarches administratives sur le territoire
- 22 % ne connaissent pas les maisons France Service

Nota : les conseillers et médiateurs numériques ne sont pas plus connus (3)

(1) : source : enquête menée en novembre / décembre 2023 après des mairies du territoire d'API (39 répondants)
(2) : source : enquête menée en novembre / décembre 2023 après des associations du territoire d'API (97 répondants)
(3) : 71 % des associations ne connaissent pas des lieux ou d'acteurs qui accompagnent la montée en compétences numériques sur son territoire (même source)

Constat

Des dispositifs d'accompagnement qui n'intéressent pas tous les publics

COHDA études & préconisations marketing — IDATE

Enquête Habitants | Mars 2021

21

40% des individus interrogés ne sont pas sensibles aux solutions proposées et en particulier les jeunes, les actifs, les cadres, les foyers avec enfant

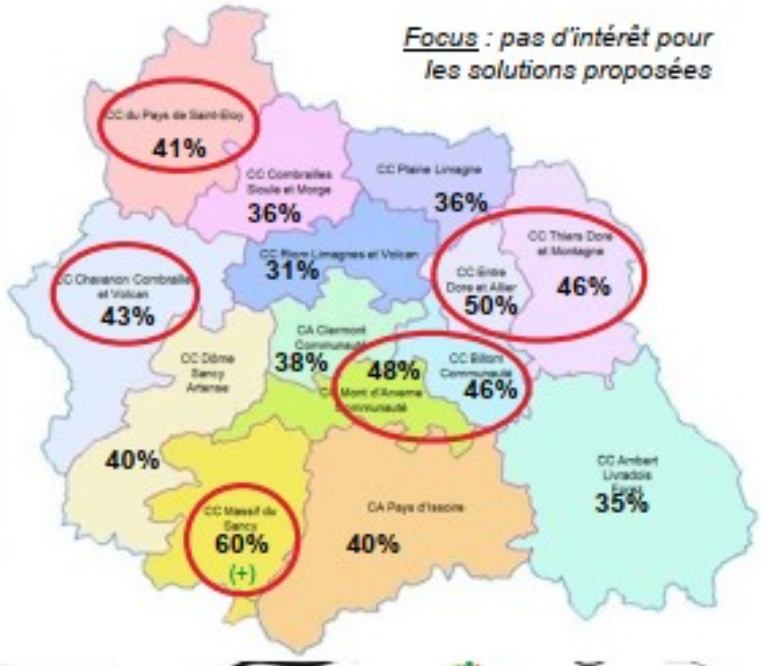
Propositions pour réduire la fracture avec le numérique



Leur profil

- 25-49 ans : 55% + +
- 50 ans et + : 33% - -
- Actifs : 44% + + / Inactifs : 36% - -
- Cadres : 68% + +
- Ouvriers : 53% + +
- Retraités : 34% - -
- Foyer avec enfant : 48% + +
- Foyer sans enfant : 35% - -
- Foyers 1 personne : 31% - -
- Foyers 4 personnes : 55% + +

Focus : pas d'intérêt pour les solutions proposées



Q53 En matière d'apprentissage du numérique, seriez-vous intéressé par… ? Total > 100% : plusieurs réponses possibles

Base = personnes estimant que le numérique complexifie leur vie courante et/ou relations avec l'administration dû selon les cas et ayant des difficultés avec l'informatique, n=797

PRÉFET DU PUY-DE-DÔME
Liberté
Égalité
Fraternité

PUY-de-DÔME MON DÉPARTEMENT

Problématique



Démarches et vie quotidienne

Comment chaque service « public » peut faciliter l'accès aux démarches qu'il gère ?

Quels sont les besoins de ces services en termes de formations et d'outils pour améliorer la prise en charge des usagers ?

Comment améliorer la visibilité des dispositifs d'accompagnement existants ? (Maisons France service, lieux de médiation, et autres structures de proximité ...)

Comment améliorer l'orientation vers ces dispositifs d'aide existants ?

Comment chaque intercommunalité peut rendre visible les dispositifs de médiation sur son territoire ?

Comment donner envie aux usagers de développer leurs compétences numériques ?

Problématique



Jeunesse et parentalité

Comment articuler et mieux accompagner les actions engagées par les acteurs institutionnels (éducation nationale, conseil départemental et gendarmerie notamment) ?

Quelles types d'actions complémentaires peuvent-être développées ?

Comment capter les jeunes sur le développement de leur compétences numériques ?

Comment capter les parents sur le thème de la parentalité numérique ?

Comment chaque intercommunalité peut développer des actions d'inclusion numérique à travers les politiques en direction de l'enfance et de la jeunesse ?

Problématique



Structurer le travail des partenaires

Comment favoriser la visibilité des actions ? (Qui fait quoi ? Où?)

Comment favoriser l'interconnaissance des acteurs ?

Comment favoriser la complémentarité des actions ?

Quel parcours usager type ? De l'équipement à l'autonomie ?

Quels moyens sont nécessaires pour mettre en œuvre les complémentarités ?

Questions table 1 : *Comment chaque service « public » [local] peut faciliter l'accès aux démarches qu'il gère ? Quels sont les besoins de ces services en termes de formations et d'outils pour améliorer la prise en charge des usagers ?*

Action	**Mener une réflexion sur l'harmonisation ds modes d'accès aux sites piste de travail : que les services numériques locaux soient « France-connectés » (exemple de la CAM)**
Objectif(s)	Éviter la multiplicité des mots de passe et faciliter l'accès pour les usagers
Publics cibles	- communes - intercommunalités, syndicats - bailleurs locaux - associations
Acteurs à mobiliser	- CNFPT - organismes de formation d'élus - fédérations (sportives) - service « jeunesse et sport » de la DSDEN
Points de vigilance / facteurs de réussite	<u>Points de vigilance</u> - manque de souplesse du compte ameli (oblige à renoncer à l'envoi papier, contrairement au modèle des impôts + problématique de la double sécurité avec un code envoyé par mail) - identité numérique : mise en œuvre complexe
Livrables / indicateurs de suivi	

Action	**Développer des comités réunissant les usagers et les gestionnaires d'interface : « comité usagers »**
Objectif(s)	- améliorer l'ergonomie des sites locaux - ne pas demander d'informations ou de documents inutile : limiter la démarche au strict nécessaire - développer la mise en conformité du RGAA (référentiel général d'amélioration de l'accessibilité) dont l'objectif est de rendre les sites et services numériques accessibles à tous et édité par la DINUM (délégation interministérielle du numérique) - utiliser les outils, ressources et méthodes de la DINUM (ex. jeu de l'OAA : Le jeu de l'organisation de l'amélioration de l'accessibilité (OAA) vous guide dans la mise en accessibilité de votre service numérique)
Publics cibles	- chaque structure
Acteurs à mobiliser	- chaque structure mettant en œuvre une interface
Points de vigilance / facteurs de réussite	
Livrables / indicateurs de suivi	- réunions de comités usagers - prévoir dans les cahiers des charges de conception d'interface, la participation de quelques (5?) usagers

Action	**Accompagner les collectivités dans l'amélioration de leurs sites internet et de leurs démarches numérisées**
Objectif(s)	- améliorer l'ergonomie des sites locaux : pour les usagers et pour les agents gestionnaires (en conformité au RGAA) - avoir des interfaces pensées pour un usage par smartphone ou tablette (*responsive design*) - avoir une conception éthique des sites (s'inspirer du mouvement Ethics by Design, dédié à la conception numérique responsable et durable) - avoir une attention à la méthode et démarche FALC
Publics cibles	- communes - EPCI
Acteurs à mobiliser	- conseil départemental (mutualisation)
Points de vigilance / facteurs de réussite	Points de vigilance - bien hiérarchiser les informations provenant de la collectivité et celles provenant des associations (contre-exemple = panneau pocket multi alimenté)
Livrables / indicateurs de suivi	1- action(s) de sensibilisation des élus (sur les enjeux de l'ergonomie, sur le tracking, sur les obligations légales … partage d'expériences inspirantes) 2- actions d'accompagnement des collectivités pour la conception de leurs sites internet, y compris accompagnement pour la rédaction du cahier des charges en cas d'externalisation 3- actions de formation des agents en charge de la gestion (secrétaires de mairie ...)
Observations	- possibilité de valoriser la conception éthique des sites (caractère respectueux des données personnelles notamment)

Action	**Développer un accès humain aux démarches, en complément de l'accès numérique :** - proposer au même moment inscription en ligne / inscription physiques - valoriser sur les sites la possibilité d'un contact humain en cas de difficulté
Objectif(s)	Éviter l'effet induit « 1er arrivé, 1er servi »
Publics cibles	
Acteurs à mobiliser	
Points de vigilance / facteurs de réussite	
Livrables / indicateurs de suivi	

Questions table 2 : *Comment améliorer la visibilité des dispositifs d'accompagnements existants ? (Maisons France service, lieux de médiation, et autres structures de proximité ….)*
Comment Chaque intercommunalité peut rendre visible les dispositifs de médiation sur son territoire ?

Action	**Impulser et consolider l'outil de cartographie existant**
Objectif(s)	Mieux communiquer sur l'outil de cartographie existant (cartographie hinaura), Assurer une meilleure mise à jour de cette cartographie des structures d'accompagnements (cartographie hinaura). Diffusion de cette cartographie auprès des sites internet des communes, des Epci, partenaires
Publics cibles	- communes - intercommunalités - partenaires
Acteurs à mobiliser	- conseillers numériques - structures d'accompagnements - partenaires - Etat - Département
Points de vigilance / facteurs de réussite	<u>Points de vigilance</u> -veiller à une mise à jour régulière des informations des structures -réaliser des campagnes de mise à jour
Livrables / indicateurs de suivi	Point de surveillance sur la communication de manière régulière et les mises à jour

Action	**Communication sur les structures existantes ➔à destination des usagers**
Objectif(s)	- Communication dans la presse locale, bulletin communautaire, bulletin municipal, réseaux sociaux - Mettre en place des kits de communications dans les structures d'accompagnements
Publics cibles	- les usagers
Acteurs à mobiliser	- Médias - structures d'accompagnements - Collectivités territoriales - Etat - Département
Points de vigilance / facteurs de réussite	
Livrables / indicateurs de suivi	Questionnaire de satisfaction des usagers

Action	**Communication sur les structures existantes afin d'assurer une meilleur visibilité➔ auprès des partenaires, professionnels**
Objectif(s)	- Organiser des rencontres à l'échelle de bassin de vie, Epci…. Pour mieux fédérer les professionnels, les partenaires en lien avec les dispositifs, les structures d'accompagnements afin de mieux coordonner les actions de chacun et mieux se connaitre - fédérer ainsi la cible « professionnelle » : CT, Partenaires FS, Conum, médiathèque….) -Sensibiliser les secrétaires de mairie aux dispositifs d'accompagnements présents sur leur périmètre et communiquer sur l'actualité.
Publics cibles	- Les structures d'accompagnements - les partenaires présents dans ces structures (partenaires de la convention FS, partenaires locaux ….) - Les CT - Les élus
Acteurs à mobiliser	- Les structures d'accompagnements les partenaires présents dans ces structures (partenaires de la convention FS, partenaires locaux ….) - Les CT - Les élus
Points de vigilance / facteurs de réussite	<u>Points de vigilance</u> - veiller à une bonne mise en réseau, une bonne coordination et temps d'échanges entre les structures ;
Livrables / indicateurs de suivi	Le département peut relayer un volet communication notamment au travers du site, des réunions sur les territoires…. Indicateur de suivi via les temps dédiés de rassemblement comme le séminaire France services

Questions table 3 : *Comment améliorer l'orientation vers les dispositifs d'aide existants ?*

Action	**Guide du numérique (annuaire papier enrichi : qui / où / quoi)**
Objectif(s)	- Améliorer l'orientation des publics en rendant visibles et lisibles les acteurs et les actions qui accompagnent les publics (Vie quotidienne / démarches / médiation numérique) - Outiller les acteurs de l'accueil et de l'orientation des publics, les partenaires de l'accompagnement - Co-construire un canevas départemental pour une déclinaison au locale (EPCI/agglo)
Publics cibles	- Acteurs de l'accueil des publics (secrétaires de mairies, secrétaires médicaux sociales, etc.) - Acteurs de l'accompagnement des publics (France Services, conseillers numériques) - collectivités locales (EPCI, communautés d'agglomérations)
Acteurs à mobiliser	- France Services - Conseillers numériques - secrétaires de mairies
Points de vigilance / facteurs de réussite	<u>Points de vigilance :</u> - coût de réalisation <u>Facteurs de réussite :</u> - associer les acteurs locaux (élus/techniciens de collectivités, France Services, conseillers numériques) - adaptation locale
Livrables / indicateurs de suivi	Canavas départemental Guides locaux des acteurs de l'inclusion numérique

Action	**Cartographie des acteurs de l'inclusion numérique**
Objectif(s)	- Améliorer l'orientation des publics en rendant visibles et lisibles les acteurs et les actions qui accompagnent les publics (Vie quotidienne / démarches / médiation numérique) - Outiller les acteurs de l'accueil et de l'orientation des publics, les partenaires de l'accompagnement • faire connaître la cartographie auprès des acteurs de l'accueil et de l'orientation (ex. : lors de réunions d'information des secrétaires de mairies ou pendant des formations dédiées) • impliquer les acteurs de l'accompagnement dans la mise en ligne des fiches-actions et la mise à jour des informations via des campagnes régulières (2 relances/ an)
Publics cibles	- Acteurs de l'accueil des publics (secrétaires de mairies, secrétaires médicaux sociales, etc.) - Acteurs de l'accompagnement des publics (France Services, conseillers numériques) - collectivités locales (EPCI, communautés d'agglomérations)
Acteurs à mobiliser	- France Services - Conseillers numériques - secrétaires de mairies
Points de vigilance / facteurs de réussite	<u>Points de vigilance :</u> - mise à jour réalisée par les structures elles-mêmes : proche des acteurs de terrain en étant décentralisé mais nécessite une implication des acteurs dans leur gestion et la mise à jour de leurs données <u>Facteurs de réussite :</u> - associer les acteurs locaux - promouvoir le dispositif
Livrables / indicateurs de suivi	Mise à jour des informations en ligne au regard de la réalité de l'existant

***Questions table 4 :** Comment **donner envie aux usagers** de développer leurs compétences numériques ?*

Action	**Renforcer le partenariat entre les dispositifs France service et Conseillers numériques**
Objectif(s)	Institutionnaliser une instance de dialogue entre les coordinations France Services et conseillers numériques Améliorer la collaboration entre agents France Services et conseillers numériques pour offrir un accompagnement global, cohérent et complémentaire des publics. Organiser des rencontres et formations communes (type formations-actions) pour les agents France Services et les conseillers numériques afin qu'ils comprennent mieux leurs rôles/places respectifs et développent des synergies communes afin de garantir aux usagers/publics un accompagnement renforcé, dans une dynamique de parcours usager. Proposer des permanences conjointes en France Services (conformément aux préconnisations de la circulaire du 28 juillet 2023 relative à la territorialisation des politiques publiques d'inclusion numérque) où les usagers peuvent à la fois obtenir une aide administrative et un premier accompagnement vers l'autonomie dans les usages numériques, en vue de les poursuivre en ateliers dédiés (individuels et/ou collectifs). Créer des guides de référence communs (ex. chartes / arbres à décision d'accueil/diagnostic et/ou orientation pour standardiser les approches d'accompagnement numérique, renforcer les complémentarités tout en précisant les spécificités).
Publics cibles	Agents France Services et conseillers numériques
Acteurs à mobiliser	- Coordination des France Service / des conseillers numériques - Agents France Service et conseillers numériques - Préfecture - Conseil départemental - Hub territorial Hinaura - CDG 63 - CNFPT - OPCO (UNIFORMATION)
Points de vigilance / facteurs de réussite	<u>Facteurs de réussite :</u> Implication conjointe des coordinations France Service / conseillers numériques
Livrables / indicateurs de suivi	- rencontre(s) - formation(s) - Guide/arbre à décision - Permanences conjointes

Action	**Accompagner les associations dans leur connaissance et utilisation des outils numériques et la protection des données**
Objectif(s)	Informer / Former les associations locales à l'utilisation d'outils numériques permettant de développer les pratiques et les usages numériques susceptibles de contribuer : • au développement de la gestion et de la vie associative locale, • au développement des activités et des modalités de communication, • à la relation aux usagers, avec une attention particulière aux outils libres et à la protection des données Proposer des formations pratiques sur l'utilisation d'outils numériques permettant de renforcer l'autonomie numérique individuelle (des participants) et collective (des associations). Collaborer avec les associations locales pour les aider à intégrer les outils libres dans leur gestion quotidienne (ex. : https://www.emancipasso.org/). Organiser des ateliers de sensibilisation sur la protection des données
Publics cibles	Associations locales
Acteurs à mobiliser	- Direction départementale à la vie associative - Points d'accueil à la vie associative (PAVA) - conseillers numériques et acteurs de la médiation numérique - Elus (associations d'élus) - Techniciens des services à la vie associative des EPCI et communautés d'agglomérations
Points de vigilance / facteurs de réussite	- rencontres d'information - formations - mobilisations locales
Livrables / indicateurs de suivi	

Action	**Pré-diagnostic numérique, accompagnement et orientation ciblé des publics qet usagers en difficulté avec le numérique**
Objectif(s)	Adapter l'accueil/diagnostic, accompagnement numérique des usagers/publics et orientation Mettre en place un pré-diagnostic numérique (sous forme de questionnaire ou grille d'entretien partagé) pour évaluer les équipements, compétences et pratiques numériques existantes des usagers ainsi que les éventuels freins psychosociaux (engagement 4 feuille de route France Numérique Ensemble) avant de proposer un accompagnement ou une orientation qui met en perspective l'autonomie dans les démarches comme dans les usages numériques de la vie quotidienne. Développer des parcours d'accompagnement individualisés à partir d'un parcours usager type (arbre à décision ? Carte mentale ?). Optimiser les réponses existantes et leurs complémentarités dans la chaine des acteurs de l'inclusion numérique (aidants numériques et acteurs de la médiation numérique), du déblocage des situations d'urgences e-administratives ou de l'accompagnement des usages.
Publics cibles	Secrétaires de mairies, agents d'accueil des opérateurs de services publics, agents France Services, conseillers numériques,
Acteurs à mobiliser	Conseillers numériques, agents France Services et opérateurs de services publics, services de l'État, élus et collectivités
Points de vigilance / facteurs de réussite	Points de vigilance : Facteurs de réussite : associer les différents services bénéficiaires dans la réalisation
Livrables / indicateurs de suivi	Arbre à décision, carte mentale, guide

Questions table 1 : *Comment articuler et mieux accompagner les actions déjà existantes ? Quels types d'actions complémentaires peuvent-être développées ?*

Cf. autre fiche action dans doc synthèse Structuration écosystème

Action	**Coordonner le réseau des acteurs de l'inclusion numérique dans le Puy-de-Dôme**
Objectif(s)	- développer une bonne connaissance partagée des acteurs du territoire : permettre que chacun sache qui fait quoi et où. - Permettre à chaque acteur de sortir de ses idées pré-conçues
Publics cibles	- élus - intervenants de la médiation numérique
Acteurs à mobiliser	
Points de vigilance / facteurs de réussite	<u>Facteurs de réussite</u> - avoir une coordination à l'échelle départementale - que les élus se saisissent en interne du numérique *nota : un des leviers d'intérêt au sujet = l'enjeu « productivité des services »* - qu'il y ait un élu en charge du numérique dans chaque commune importante et dans chaque EPCI <u>Points de vigilance</u> - fréquence - suivi
Livrables / indicateurs de suivi	- rencontres physiques - webinaires réguliers - newsletters régulières - veille mutualisée (sur les ressources, les appels à projets ...)

Action	**Mobiliser les outils de contractualisation existants pour développer les stratégies locales d'inclusion numérique** (dont notamment Convention territoriale globale (CTG) de la CAF / Comité Départemental pour l'Emploi (CDPE) *nota bene :* *- CTG signées à l'échelle de l'EPCI, sauf sur le territoire de la CAM (échelle infra-communautaire) – l'ensemble du territoire départemental est couvert par une CTG* *- l'inclusion numérique (l'éducation des jeunes aux médias, la parentalité numérique …) est un enjeu identifié dans la convention d'objectifs globale des CAF 2023-2027*
Objectif(s)	- élaborer et partager d'un diagnostic sur l'inclusion numérique à l'échelle de chaque EPCI - avoir une réflexion sur la coordination des actions et des acteurs à l'échelle de chaque EPCI - identifier une personne en charge de l'inclusion numérique dans chaque EPCI (référent numérique) - associer et fédérer les partenaires publics et privés de l'écosystème d'inclusion numérique selon les échelons territoriaux
Publics cibles	- élus
Acteurs à mobiliser	- CAF - DEETS - EPCI (élus et associations d'élus)
Points de vigilance / facteurs de réussite	Facteurs de réussite - implication des EPCI, passant par une implication préalable des élus et de leur acculturation aux enjeux de l'inclusion numérique - nommer un référent inclusion numérique dans chaque EPCI Points de vigilance - ne pas enfermer l'accompagnement aux usages numériques dans l'accès aux droits de façon exclusive - l'éducation nationale s'associe peu aux démarches territoriales
Livrables / indicateurs de suivi	- rencontres physiques - webinaires réguliers - newsletters régulières - veille mutualisée (sur les ressources, les appel à projets …) - AAP conjoints
Observations	Autres outils de contractualisation mobilisables - Contrat de ville - Territoire éducatif rural (TER) - CTEAC (contrat territorial d'éducation artistique et culturelle) qui s'appuie sur le niveau scolaire, lien avec micro-folies - Comité Départemental pour l'Emploi (CDPE) qui définissent et suivent les politiques d'insertion pour des parcours adaptés aux publics les plus éloignés du marché du travail, notamment des allocataires du RSA en lien avec les conseils départementaux : à relier avec l'équipement reconditionné ? (via condition de formation?)

Action	**Fluidifier les interactions avec l'éducation nationale**
Objectif(s)	- Développer une connaissance des intervenants du territoire par les enseignants - Articuler les actions de développement de compétences numériques menées sur le temps scolaire et le temps extra-scolaire (ateliers associatifs, centre de loisirs, aide aux devoirs, maison des jeunes…) - Favoriser les partenariats entre acteurs de l'éducation nationale et les acteurs présents sur le territoire
Publics cibles	- enseignants et services de l'Education Nationale, équipes éducatives
Acteurs à mobiliser	- Rectorat - Inspection Académique - Groupe Technique numérique - Région - Département - Associations d'élus
Points de vigilance / facteurs de réussite	<u>Facteurs de réussite</u> - être à chaque échelle (départementale, locale ...) dans une posture de « continuité éducative » concernant l'éducation numérique des jeunes <u>Points de vigilance</u> - difficulté des intervenants du territoire à être « légitimes » pour intervenir (y compris pour les agents de la fonction publique) - complexe/difficile d'entrer en contact avec les acteurs de l'éducation nationale
Livrables / indicateurs de suivi	- identification / validation des acteurs habilités à intervenir en milieu scolaire (à l'échelle départementale a minima) - laisser la possibilité que les enseignants soient promeneurs du net

Action	**Professionnaliser les acteurs intervenant auprès des jeunes sur les enjeux du numérique et les moyens d'agir**
Objectif(s)	- développer une culture du numérique des intervenants en milieu scolaire et péri-scolaire : • Former / sensibiliser les professionnels intervenant auprès des jeunes (éducateurs, animateurs, enseignants) sur les enjeux du numérique, notamment en matière de citoyenneté numérique, de sécurité en ligne, des compétences numériques, des potentialités avec le numérique. • Développer des compétences pratiques pour accompagner les jeunes dans leur utilisation du numérique (ex : outils numériques, sensibilisation à la protection des données, gestion de l'identité numérique, pratiques responsables). • Encourager une approche pédagogique basée sur le numérique ludique, le pair à pair et l'intergénérationnel pour capter l'intérêt des jeunes. • Créer un réseau de professionnels compétents et informés sur les évolutions technologiques et les risques liés au numérique.
Publics cibles	- Éducateurs, animateurs socio-éducatifs (ALSH, Maisons des jeunes, etc.), enseignants, personnels des établissements scolaires et des structures d'accueil pour jeunes - Acteurs associatifs intervenant dans le domaine de la jeunesse (clubs de sport, etc.) - Responsables des services jeunesse dans les collectivités territoriales
Acteurs à mobiliser	- CNFPT - CDG63 - organismes de formation d'élus - fédérations (sportives) - service « jeunesse et sport » de la DSDEN - Services départementaux de l'Éducation nationale (Inspection Académique) - Collectivités territoriales (pour le lien avec les professionnels de la jeunesse et services dédiés) - Associations locales et nationales spécialisées dans l'accompagnement des jeunes (ex : centres sociaux, maisons des jeunes, fédérations

	d'éducation populaire). - Acteurs de la médiation numérique (pour dispenser les rencontres de sensibilisations-informations / formations spécifiques sur des thèmes comme la sécurité numérique, les réseaux sociaux, ou les outils numériques, etc.).
Points de vigilance / facteurs de réussite	**Points de vigilance :** - Approche non technocentrée : éviter que les approches uniquement sur la maîtrise technique des outils numériques ou sur les dangers. L'accent doit être mis sur l'accompagnement, la médiation et la pédagogie par le numérique, le numérique comme point d'appui au développement du pouvoir d'agir individuel comme collectif. - importance de sensibiliser les professionnels aux questions éthiques liées au numérique, notamment en matière de protection des données personnelles, de fake news, et des problématiques liées aux réseaux sociaux. **Facteurs de réussite :** - Implication institutionnelle : l'engagement des rectorats, des collectivités locales et des associations dans la co-construction et le soutien des dispositifs de formation est essentiel. - développer des communautés de pratiques entre les différents acteurs pour favoriser le partage d'expériences et de bonnes pratiques autour des enjeux du numérique. - approche participative - accès aux ressources pédagogiques : offrir un accès à des plateformes ou des ressources en ligne pour prolonger les échanges/apprentissages et faciliter la mise en œuvre concrète (créations de boites à outils thématiques par les acteurs? Type Padlet)
Livrables / indicateurs de suivi	- rendez-vous informatifs - formations

***Questions table 2 :** Comment capter les jeunes sur le développement de leurs compétences numériques ?*

Action	**Mise en place d'ateliers pédagogiques basés sur les jeux et loisirs numériques**
Objectif(s)	Utiliser des jeux, outils et ressources numériques pour développer les compétences numériques des jeunes en s'appuyant sur une approche ludo-pédagogique (ex. : programmation, logique, résolution de problèmes, création, fabrication numérique, robotique, etc.) Participer à une dynamique territoriale collective en fédérant/créant du lien entre ces initiatives via notamment des évènement existants (ex. CONNEXIONS, Clermont Geek Convcention, etc.), des concours inter-structures, etc.
Publics cibles	Jeunes (collégiens, lycéens) dont les jeunes (et leurs encadrants-référents/Aidants familiaux/assistants familiaux/éducateurs…) relevant de la protection de l'enfance (?)
Acteurs à mobiliser	Acteurs de la médiation numérique Education nationale Accueils de loisirs Strutures relevant de la protection de l'enfance
Points de vigilance / facteurs de réussite	<u>Points de vigilence :</u> Mettre le ludique au centre Rendre les jeunes acteurs <u>Facteurs de réussite :</u> Associer les adultes et les professionnels qui accompagnent les jeunes des structures et établissements concernés Mettre les jeunes au centres des projets, les rendre acteurs
Livrables / indicateurs de suivi	- Evènements - Concours - Productions et partages des productions - Reccueil de témoignages jeunes et adultes (par les jeunes eux-mêmes) - Participations

Action	**Ateliers numériques intergénérationnels**
Objectif(s)	Encourager les actions permettant aux jeunes de partager et transmettre leurs compétences numériques à des générations plus âgées, renforçant ainsi leur maîtrise tout en créant des liens sociaux.
Publics cibles	Jeunes et séniors
Acteurs à mobiliser	Acteurs de la médiation numérique Education nationale Centres de loisirs et accueils jeunes (maisons des jeunes, etc.) Epahd et autres associations de séniors
Points de vigilance / facteurs de réussite	Points de vigilence : Rendre les jeunes acteurs du projet Prendre appui sur des pédagogies actives et non transmissives Facteurs de réussite : En amont, sensibiliser les jeunes concernés à la posture de « passeur de culture », permettant le partage de connaissances et de compétences Les accompagner en vue de co-construire avec eux les ateliers
Livrables / indicateurs de suivi	Actions réalisées Productions Témoignages
Observations	

Action	***Encourager l'apprentissage du numérique pair à pair***
Objectif(s)	Renforcer les compétences numériques des jeunes par le partage de connaissances entre élèves Organiser, hors temps scolaire, des « Clubs culture numérique » au sein des écoles où les élèves peuvent partager aux autres des compétences (savoirs et savoirs-faire) qu'ils ont acquises (ex : conception de sites web, montage vidéo, création d'applications, etc.). ? => S'appuyer sur des élèves "ambassadeurs du numérique" et faire le liens avec les acteurs de la médiation numérique dont le dispositif « Promeneurs du net » Favoriser une culture de co-apprentissage où enseignants et élèves apprenent ensemble pour maîtriser les outils numériques.
Publics cibles	Scolaires (collèges?) Enseignants ?
Acteurs à mobiliser	Education Nationale (Inspection académique) Conseil Départemental (direction des collèges) Fédérations de parents d'élèves Promeneurs du net Acteurs de la médiation numérique
Points de vigilance / facteurs de réussite	<u>Points de vigilence :</u> Nécessité de légitimer auprès de l'Education Nationale les acteurs externes qui pourraient accompagner la mise en place et le déploiement de ces « clubs » <u>Facteurs de réussite :</u> Impliquer fortement les jeunes Impliquer la communauté éducative et les équipes pédagogiques S'appuyer sur des jeunes « ambassadeurs numériques » Les « former »
Livrables / indicateurs de suivi	Clubs Participation Réalisations

Action	***Favoriser l'apprentissage partagé du numérique (élèves et enseignants)***
Objectif(s)	Proposer une culture de co-apprentissage où enseignants et élèves apprenent ensemble pour développer leurs usages et compétences numériques Mettre en place des « Ateliers partagés » / « ateliers découvertes » d'outils et de pratiques numériques où élèves et les enseignants découvrent, partagent et apprenent ensemble autour des nouvelles technologies, logiciels ou applications (par exemple, d'édition vidéo, de création artistique, d'intelligence artificielle, etc.). Organiser des journées « Apprenons ensemble » où élèves et enseignants travaillent conjointement sur des projets numériques.
Publics cibles	Scolaires (collégiens) Equipes éducatives
Acteurs à mobiliser	Education Nationale Conseil Départemental (direction des collèges) Acteurs de la médiation numérique Promeneurs du Net
Points de vigilance / facteurs de réussite	<u>Points de vigilence :</u> Nécessité de légitimer auprès de l'Education Nationale les acteurs externes qui pourraient intervenir <u>Facteurs de réussite :</u> Impliquer les élèves et les équipes éducative S'appuyer sur les « ambassadeurs numériques » (cf. fiche action précédente)
Livrables / indicateurs de suivi	Rencontres / ateliers Acteurs mobilisés Thématiques abordées Participations Retours des participants

Action	***Ateliers numériques hors-les-murs (en extrascolaire)***
Objectif(s)	Organiser des ateliers numériques extrascolaires Offrir aux jeunes des opportunités d'apprentissage (du) numérique en dehors du cadre scolaire Collaborer avec des bibliothèques et centres culturels pour organiser des ateliers de découverte des technologies (robotique, impression 3D, montage vidéo, etc.). Créer des partenariats avec des associations locales pour développer des ateliers numériques hors les murs
Publics cibles	Scolaires (écoles, collèges,lycées) et équipes éducatives
Acteurs à mobiliser	Education Nationale Région Conseil départemental (direction de l'enseignement Collège, Médiathèque départementale, conseillers numériques…) Elus Acteurs de la médiation numérique Acteurs de la lecture publique et de la culture
Points de vigilance / facteurs de réussite	<u>Points de vigilence :</u> Mobiliser les dispositifs existants afin de financer les acteurs partenaires Impliquer les équipes éducatives <u>Facteurs de réussite :</u> S'appuyer sur les dispositifs et évènements existants (ex. CONNEXIONS) Légitimer les acteurs extérieurs auprès de l'Education Nationale
Livrables / indicateurs de suivi	Ateliers Collaborations Participations

Questions table 3 : *Comment capter les parents sur le thème de la parentalité numérique*

Action	**Mes usages numériques ?**
Objectif(s)	Ateliers dans des groupes de parents déjà constitués : - Faire réfléchir les parents à leurs usages ou à leurs non-usages numériques - Déculpabiliser la relation au numérique : • déculpabiliser les parents • lever les tabous • Partager les pratiques et usages (des parents / des enfants)
Publics cibles	- Parents - Aidants familiaux - Educateurs (jeunes enfants, spécialisés, etc.)
Acteurs à mobiliser	Conseillers numériques REAAP 63_CAF63 ITSRA Conseil départemental (schéma de l'enfance et des familles) Education Nationale Médiathèques Fédération de parents d'élèves Amicales laïques Autres Associations, accueils de loirirs (ALSH)
Points de vigilance / facteurs de réussite	<u>Points de vigilances</u> Les parents « n'ont pas le temps » : où ? quand ? Ne pas parler de parentalité numérique (ça fait peur/on ne comprend pas) Ne pas donner de leçons <u>Facteurs de réussites</u> Partir des enfants pour susciter la participation des parents Temps court et adaptable Pouvoir faire garder les enfants
Livrables / indicateurs de suivi	Livrables : si ça marche : Les formats qui attirent ?

Action	**Numérique ludique (Atelier de fabrication numérique / repair café)**
Objectif(s)	- Dialoguer entre parents et enfants autour d'un autre numérique : • imprimante 3d (repair café : réduire la consommation de ressources en favorisant la réparation des objets cassés • robots, etc. - Montrer le développement des potentialités grace au numérique : ce n'est pas que dangers et problèmes - S'appuyer sur des temps évènementiels, des évènements déjà existants (CONNEXION(S), Clermont-Geek Convention)
Publics cibles	- Parents - Enfants - Aidants familiaux - Educateurs
Acteurs à mobiliser	Fédération de parents d'élèves /PMI Sauvegarde de l'enfance EN (Enseignant IRUN) Fablab médiathèques
Points de vigilance / facteurs de réussite	<u>Points de vigilances</u> Les parents « n'ont pas le temps » : où ? quand ? Ne pas parler de parentalité numérique (ça fait peur/on ne comprend pas) Ne pas donner de leçons <u>Facteurs de réussites</u> Temps court et adaptable
Livrables / indicateurs de suivi	Ateliers

Questions table 4 : *Comment chaque intercommunalité peut développer des actions d'inclusion numérique à travers les politiques en direction de l'enfance et de la jeunesse ?*

Action	**Proposer des actions auprès des jeunes (6/16 ans) et changer les approches aux usages numériques (vers une approche ludique)**
Objectif(s)	- sensibiliser via des ateliers, approche ludique aux usages numériques (via les centres de loisirs, maisons des jeunes….) - fédérer avec un évènement, une rencontre des jeunes des différentes intercommunalités (par ex : concours sur texte à écrire avec un traitement de texte, accompagnement de l'IA, « Battle» jeux vidéo, vidéo à créer….) -organisation de temps de rencontre par des animateurs jeunes d'ECPI en ligne sur des horaires 18H -22 h pour des temps numériques en ligne (échanges sur des « tchats » mis à dispo par les intercommunalités, jeux en ligne… avec des animateurs jeunes et des jeunes ados (12 / 16 ans)
Publics cibles	- public jeune
Acteurs à mobiliser	- Elus en charge de la politique enfance / jeunesse - Elus en charge du numérique - Responsables des centres de loisirs, des maisons des jeunes, des Secteurs Animations jeunes - Conseillers numériques
Points de vigilance / facteurs de réussite	<u>Facteurs de réussite</u> - avoir une coordination à l'échelle départementale sur l'évènement, le temps de rencontre entre les structures dédiées aux publics jeunes des différentes EPCI. - avoir une bonne dynamique en matière de numérique au sein des intercommunalités avec un réfèrent / élu en charge de cette thématique - mobiliser les élus de manière générale sur les enjeux d'inclusion numérique - mieux communiquer auprès des territoires sur les actions en lien avec la jeunesse déjà existantes au sein des epci -avoir une bonne approche des élus de la politique enfance/jeunesse sur les enjeux des usages numériques <u>Points de vigilance</u> - Eviter de tomber dans une approche trop scolaire, académique
Livrables / indicateurs de suivi	- Quantifier les participations - Retour d'expérience - Fidélisation des publics jeunes ?

Action	**Sensibiliser les parents aux numériques et dérives des écrans auprès de la petite enfance (0 / 6 ans)**
Objectif(s)	- sensibiliser les parents via des temps d'accueil, rencontre café dans les multi-accueils, relais assistantes maternelles des intercommunalités - proposer des ateliers sur la thématique numérique
Publics cibles	- parents
Acteurs à mobiliser	- élus en charge de la politique petite enfance - responsables des structures petites enfance
Points de vigilance / facteurs de réussite	<u>Facteurs de réussite</u> Mise en réseau du public « parents », temps de rencontre convivial pour favoriser les échanges <u>Points de vigilance</u> - éviter le jugement et favoriser la bienveillance
Livrables / indicateurs de suivi	- rencontres physiques - retour d'expérience

Action	**Impliquer les jeunes pour une approche éducative aux médias numériques**
Objectif(s)	- impliquer les jeunes de la primaire au lycée à l'échelle des epci : formation de groupe de jeunes pour créer un support numérique de prévention, sensibilisation au numérique et qui serait présenté aux élus, parents - impliquer les jeunes dans un projet de territoire sur les usages numériques et participer à la conduite de projet notamment sur le volet financement.
Publics cibles	- public jeune (6 /16ans)
Acteurs à mobiliser	- Parents - Elus en charge du numérique et sur la politique enfance / jeunesse - CAF - CCAS - aidants familiaux, éducateurs, etc.
Points de vigilance / facteurs de réussite	Facteurs de réussite = interaction sociales, responsabilisation des jeunes, Point de vigilance = veiller à un bon accompagnement dans la conduite de projets par les intercommunalités (animateurs, élus)
Livrables / indicateurs de suivi	Retour d'expérience des jeunes

Action	**Mobiliser les conseillers numériques pour animer des actions de sensibilisation des secrétaires de mairie de leurs territoires d'intervention**
Objectif(s)	- développer la connaissance des secrétaires de mairie concernant l'inclusion numérique (politique publique, enjeux, écosystèmes locaux) - permettre aux secrétaires de mairie de connaître physiquement le conseiller numérique présent sur leur territoire - permettre aux secrétaires de mairie d'avoir un référent (le conseiller numérique?) sur les sujets d'inclusion numérique - favoriser l'orientation des usagers par les secrétaires de mairie - Développer et affiner l'interconnaissance secrétaires de mairies / conseillers numérique via les instances existentes (réseau des secrétaires de mairies naissant, porté par le CDG63, avec ambition d'installer des secrétaires de mairies référentes par territoires)
Publics cibles	- secrétaires de mairie (cible prioritaire = petites communes)
Acteurs à mobiliser	Conseillers numériques et structures porteuses CDG63 Elus et associations d'élus
Points de vigilance / facteurs de réussite	<u>Facteurs de réussite</u> - avoir en amont un cadrage commun entre conseillers numériques, concernant l'intervention <u>Points de vigilance</u> frein pour les secrétaires de mairie de petites communes car : - elles ont intériorisé qu'elles font tout - poids des habitudes - impact du lien personnel avec les habitants - risques professionnels (usage comptes perso, mots de passe) il faut que la structure vers qui on oriente réponde présent (risque pour l'usager de se faire trimbaler)
Livrables / indicateurs de suivi	- séances de sensibilisation - taux de participation - orientation des publics

Action	**Développer un questionnaire « flash » permettant rapidement à un agent en charge du premier accueil d'évaluer l'usager en terme de compétences numériques** *exemple :* *- avez-vous accès à internet ?* *- quel est votre équipement (ordi-smartphone-tablette) ?* *- Ques faites-vous avec ? Lisez-vous vos mails ?* *- Avez-vous envie d'apprendre ? D'apprendre quoi ?*
Objectif(s)	- mieux connaître les publics (notion d'observatoire) - mieux orienter l'usager (notion de complémentarité) - faire en sorte que l'usager s'approprie/se réapproprie SES démarches, monte en compétences et devienne autonome (l'aide : comment faire pour qu'ils s'en passent ?) - instaurer une dynamique de parcours usager systématique, dans une vision écosystémique (je suis un des acteurs de la chaine et je ne peux (doit?) pas tout) : • Que peuvent d'autres acteurs, où et comment ? • Que peut le public lui-même ? (même s'il n'en a pas -encore- conscience) = notion d'aisance numérique (j'ai des compétence mais ne me sens pas encore complètement à l'aise)
Publics cibles	Acteurs de l'aidance numérique : - secrétaires de mairie - agents d'accueil (CCAS, etc.) - agents France Services - secrétaires médico-sociales - conseillers insertion professionnelle - travailleurs sociaux
Acteurs à mobiliser	- CAF - Maison des Solidarités - élus et associations d'élus - acteurs de la médiation numérique
Points de vigilance / facteurs de réussite	<u>Facteurs de réussite</u> - S'appuyer sur les projets en cours/en perspective au CDG63 (réseau des secrétaires de mairies / secrét. de mairies référents territoriaux) afin de faire converger des dynamiques communes et de prolonger une dynamique durable de collaboration/complémentarité d'actions <u>Points de vigilance</u> - l'orientation dépend aussi de l'offre sur le territoire (question de l'intérêt d'évaluer si quelles que soient les réponse, l'orientation est la même)
Livrables / indicateurs de suivi	- élaboration d'un mini-kit d'évaluation simple (co-élaboration conseilelrs numériques / secrétaires de mairies)

Action	**Élaborer à l'échelle de chaque intercommunalité une carte mentale des services d'inclusion numérique**
Objectif(s)	- faire en sorte que chaque agent d'accueil de l'usager (secrétaire de mairie …) dispose d'une infographie (carte mentale, logigramme) des services vers qui il est possible d'orienter, à l'échelle de l'intercommunalité - élaborer une trame départementale (commune) pour une déclinaison locale (adaptée)
Publics cibles	- secrétaires de mairie à compléter éventuellement
Acteurs à mobiliser	- CAF
Points de vigilance / facteurs de réussite	<u>Facteurs de réussite</u> - bonne diffusion de la carte mentale (avec explication) / mobilisation du réseau des secrétaires de mairies <u>Points de vigilance</u> - élaboration locale, afin d'être précis sur l'offre de service de chaque structure - existence de beaucoup d'outils (trop) pas à jour actuellement
Livrables / indicateurs de suivi	

Action	**Développer une culture numérique des professionnels**
Objectif(s)	Montée en compétence générale, pour mieux prendre en charge/prendre en compte les usagers : - mettre en place et animer des communautés de pratiques sous forme de « C@fé numériques » animés par les conseillers numériques / acteurs de la médiation numérique (ateliers de montée en compétences numériques sous forme de pair à pair : • chaque participant vient avec une problématique-situation problème ET • partage une pratique-un outil qu'il affectionne particulièrement - partager et capitaliser les expertises développées par les acteurs eux-mêmes sur des thématiques / des publics / etc. et mettre en perspective des communautés de pratiques - mettre en place et animer des formations pour la montée en compétences numérique des acteurs de l'aidance (via PIX notamment ?) - Impliquer les conseillers numériques dans la coproduction de ressources pédagogiques susceptibles de répondre aux besoins recensés, en partenariat avec les acteurs eux-mêmes (secrétaires de mairies, aidants famliliaux, etc.).
Publics cibles	- secrétaires de mairie - agents d'accueil et d'information - agents France Services - aidants familiaux - éducateurs - etc.
Acteurs à mobiliser	- Médiateurs numériques - Organismes de formation
Points de vigilance / facteurs de réussite	
Livrables / indicateurs de suivi	- rendez-vous informatifs - formations

Action	Mener localement des actions de communication « favorables et positives »
Objectif(s)	- créer un environnement favorable à l'évolution de posture des agents qui réalisent le 1er accueil - valoriser l'offre de services existantes
Publics cibles	
Acteurs à mobiliser	
Points de vigilance / facteurs de réussite	
Livrables / indicateurs de suivi	

Action	Mobiliser l'IA pour actualiser la cartographie nationale des lieux de médiation numérique
Objectif(s)	- avoir une cartographie actualisée en temps réel, sans nécessité d'une mise à jour manuelle par chaque structure
Publics cibles	
Acteurs à mobiliser	
Points de vigilance / facteurs de réussite	
Livrables / indicateurs de suivi	

Action	**Animation de l'écosystème territorial d'inclusion numérique**
Objectif(s)	- Poursuivre et amplifier les dynamiques de mise en réseau et d'animation de l'écosystème impulsées dans le cadre de France Relance (animation territoriale des conseillers numériques) selon différentes modalités (rencontres/évènement/visioconférence/wébinaires/formations/ateliers/échanges de pratiques/coproduction d'outils/ etc.) - Elargir à l'ensemble des acteurs de la médiation numérique - Selon les besoins, en lien avec les coordinations d'acteurs et réseaux existants (France Services, secrétaires de mairie, etc.), organiser des temps communs (rencontres, échanges de pratiques, ateliers dont co-production d'outils, accompagnement des pratiques et postures professionnelles, formations, etc.) - Promouvoir et participer aux instances locales, type plateformes interprofessionnelles d'inclusion numérique (à créer/impulser/ accompagner, avec une attention possible à la mise en place d'une « plateforme interprofessionnelle mobile », selon une démarche d'« aller vers » : partir d'un « canevas de plateforme interprofessionnelle » déclinable sur les territoires, sur la thématiaue de l'inclusion numérique
Publics cibles	Prioritairement : - acteurs de la médiation numérique et structures Ponctuellement : - acteurs de l'aidance numérique, structures et réseaux
Acteurs à mobiliser	Prioritairement : - acteurs de l'accompagnement aux usages numériques (conseillers numériques, médiateurs numériques, etc. et structures) Ponctuellement et selon besoins : - élargir aux acteurs de l'écosystème d'inclusion numérique en incluant les acteurs de l'aidance numérique et leurs coordinations lorsqu'elles existent : • agents France Services • secrétaires de mairies • agents d'accueil, d'information et d'orientation (CCAS, CAF, etc.) • travailleurs sociaux etc.
Points de vigilance / facteurs de réussite	<u>Facteurs de réussite</u> - engagement des acteurs, de leurs structures et de leurs coordinations <u>Points de vigilance</u> - associer les coordinations existentes - s'appuyer sur les dynamiques existentes (ex. CDG et réseau des secrétaires de mairies)
Livrables / indicateurs de suivi	- rencontres/wébinaires/etc. - participants

Action	**C@fé des partenaires de l'inclusion numérique**
Objectif(s)	- développer des temps d'interconnaissance réguliers entre partenaires - mettre en réseau les partenaires d'un territoire - partager des pratiques sur des temps informels - mettre en perspective la création d'écosystèmes locaux d'inclusion numérique (animation via les CTG_CAF ?)
Publics cibles	Partenaires d'un même territoire / écosystème de l'inclusion numérique
Acteurs à mobiliser	Acteurs de l'aidance et de la médiation numérique : - agents d'accueil - secrétaires de mairies - agents France Services - conseillers et médiateurs numériques
Points de vigilance / facteurs de réussite	<u>Facteurs de réussite</u> - engager l'appui des élus, des hiérarchies <u>Points de vigilance</u> - faire en sorte que l'accueil de ces temps informels soit changeant (changer de lieu à chaque C@fé)
Livrables / indicateurs de suivi	Rencontres organisées Partenaires impliqués

Action	**Plateforme(s) interprofessionnelle(s) d'inclusion numérique**
Objectif(s)	- favoriser les rencontres, les échanges et l'interconnaissance - développer une culture commune à l'échelle d'un territoire - autour d'un sujet commun (l'inclusion numérique) permettre à l'ensemble des acteurs de l'écosystème de se rencontrer localement et de faire réseau - partager une veille et engager des perspectives de partenariats
Publics cibles	Référents inclusion numérique des structures participantes
Acteurs à mobiliser	Acteurs de l'écosystème d'inclusion numérique d'un territoire
Points de vigilance / facteurs de réussite	<u>Facteurs de réussite</u> - nommer des référents inclusion numériques dans chaque structure participante - s'adosser aux CTG_CAF ? Aux CDPE_DDEETS ? <u>Points de vigilance</u> - nécessite portage et animation
Livrables / indicateurs de suivi	Rencontres organisées Partenaires impliqués

Action	**Favoriser le rapprochement et la complémentarité entre les dispositifs France Services et Conseillers Numériques**
Objectif(s)	- Favoriser l'interconnaissance des dispositifs - Affiner les complémentarités (périmètres / pratiques professionnelles / postures et accompagnements)_comme préconnisé dans la circ. du 28 juilet 23 relative à la Territorialisation des politiques publiques d'inclusion numérique - Organiser des rencontres de travail régulières entre les 2 réseaux de professionnels et leurs instances de coordination - systématiser les permanences de conseillers numériques en France Service dans une démarche d'« aller vers » afin de tuiler un premier accueil en vue d'un accompagnement vers l'autonomie numérique ultérieur
Publics cibles	- agents France Services - conseillers numériques
Acteurs à mobiliser	- coordinations des dispositifs France Services et conseillers numériques
Points de vigilance / facteurs de réussite	<u>Facteurs de réussite</u> - engager l'appui services préfectoraux dédiés - engagement et implication réciproque des coordinations des dispositifs <u>Points de vigilance</u> - permettre une démarche d'aller vers de conseilers numérique au sein des France Service non pour confondre les activités mais pour les distinguer dans ce qu'elles ont de complémentaire
Livrables / indicateurs de suivi	- rencontres - permanences conjointes

Acteurs à mobiliser	**DONS** - Grands Comptes / grandes entreprises et leurs responsables RSE : • Michelin • Laboratoires Théa • Limagrain • Jacquet • Aubert & Duval • Centre France La Montagne • Constellium • Société des eaux de Volvic • Omerin • Bacacier • Banque de France • AIA • Issoire Aviation • Orange (programme de récupération de matériel) • ... - Clubs d'entreprises : • Les entreprises s'engagent : communauté française des entreprises engagées pour une société inclusive et un monde durable (contacts 63) • Club des entreprises inclusives (*Michelin, Le Pistore, La Montagne Centre-France, Auchan, Eiffage Énergie, Toma Interim et Veolia)* • Club des 1000 - Services de l'État / fonction publique - Centres hospitaliers - Collectivités (département / EPCI / communautés d'agglomérations / communes) - associations d'élus (AMF63 et AMR63) - Université Clermont Auvergne / grandes écoles (dont informatique) - SBA / VALTOM / SICTOM **RECONDITIONNEMENT** - Les Mains Ouvertes - Ressourceries : • JeRecycleParc • Les P'tites Pépites • Récup'Dore Solidaire • Ressourcerie du Pays d'Issoire - SIAE ? (Cf. CLPE_DDEETS) - Ecoles d'informatique ? ex. ISIMA, HEXAGONE - mécenat d'entreprise ? ex. de Michelin avec Les Mains Ouvertes **IDENTIFICATION DES BENEFICIAIRES** - Action sociale : • Maisons des solidarités, Conseil départemental du Puy-de-Dôme

	• Caisse d'Allocation Familiale • CCAS / CIAS - Insertion-Emploi : • France Travail • Missions Locales • Agences d'Interim - Acteurs de l'inclusion numérique (agents France Services, conseillers numériques) **REDISTRIBUTION ET ACCOMPAGNEMENT DES USAGES** - Tiers-lieux - Fablabs - Associations d'éducation populaire (ex. linux arverne, chomactif, ...) - Associations caritatives ? (Restos du Coeur, Secours Populaire, etc.) - Maisons des Solidarités - Structures porteuses de conseillers numériques ? - ... **PILOTAGE** - Préfiguration d'une structure de petite taille (10 personnes environ), compétentes et complémentaires • élus • professionnels de l'informatique dont ◦ publics en insertion ? (cf. Human Booster/SIAE/etc.) • structures de la filière
Forces / éléments favorables	**Réseaux et partenaires existants :** • Ressourceries • Lacollecte.tech • Ecodair • Weeefund • Les ateliers du Bocage • écosystème des SICTOM/VALTOM/SBA... • SIAE, chantiers d'insertion etc. • Réseaux d'entreprises spécialisées : ◦ grandes entreprises ◦ entreprises du numérique (Braincube - Issoire, etc.) ◦ banques ◦ assurances ◦ opérateurs de téléphonie ◦ entreprises ◦ entreprises de déménagement ◦ … **Leviers locaux (mains d'oeuvre, etc.) :** • SIAE, chantiers d'insertion etc. • ESAT : ◦ Réseau ESAT en Auvergne :

	▪ dont ESAT Les Volcans, Trisomie 21 Puy-de-Dôme ◦ APF63 ◦ ADAPEI 63 => ressource nationale : Réseau HOSMOZ (ESAT et entreprises adaptées dans le réemploi) • associations d'éducation populaire (Les Petits Débrouillards, mednum63, ...) • Tiers-lieux_Fabriques de Territoires : ◦ La Licorne Saint-Germain Lembron ◦ Le Colibri ADACL Saint-Germain l'Herm • Fablabs : ◦ L'atelier de Malauzat ◦ ACOLab ◦ Makers des montagnes • Repairs cafés : annuaire 63 ◦ La Soupape Repair Café Saint-Amant-Tallende ◦ l'Outilthèque Les Martres-de-Veyre ◦ Repair Café Clermont-Ferrand ◦ Repair Café Billomois ◦ Repair Café Volvic ◦ Repair Café Saint Fé Ambert et Saint-Amant-Roche-Savine ◦ L'atelier de Malauzat • Université Clermont Auvergne • Réseau des SICTOM **Soutien politique / financier / matériel :** • **Les principaux fonds européens à explorer :** à vérifier ◦ **Fonds européen de développement régional (FEDER) :** Ce fonds soutient notamment les projets d'investissement dans les infrastructures, l'innovation et la compétitivité des entreprises. Il peut donc être pertinent pour financer l'équipement d'un atelier de reconditionnement, la formation des employés, ou encore le développement de nouvelles technologies dans ce domaine. ◦ **Fonds social européen plus (FSE+) :** Ce fonds vise à améliorer l'emploi, l'inclusion sociale et la formation. Il peut financer des projets de création d'emplois dans le secteur du reconditionnement, ainsi que des actions de formation pour les personnes les plus éloignées de l'emploi. ◦ **Instrument européen d'assistance technique (IEAT) :** Cet instrument peut aider à préparer et à mettre en œuvre des projets financés par les fonds européens. Il peut notamment fournir une assistance technique pour élaborer un projet de reconditionnement et le rendre éligible aux financements. ◦ **Horizon Europe :** Ce programme-cadre de recherche et d'innovation de l'UE soutient des projets de recherche et d'innovation dans de nombreux domaines, y compris l'économie circulaire. Il peut financer des projets de recherche visant à

	améliorer les processus de reconditionnement ou à développer de nouveaux produits reconditionnés. ◦ **Vie Active :** Ce programme soutient des projets qui favorisent l'inclusion sociale et l'emploi des personnes éloignées du marché du travail. Il peut financer des projets de reconditionnement qui s'inscrivent dans une démarche d'économie sociale et solidaire. • **Etat** ◦ FNE : 2 millions d'appareils aux ménages modestes distribués d'ici 2027 ◦ Loi AGEC 2021 : 20 % de matériel reconditionné pour les collectivités ◦ Loi REEN ◦ ADEME : L'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie peut accorder des subventions pour des projets de réduction des déchets et de développement de l'économie circulaire. ▪ dispositifs d'aide existants ◦ **Comité Local pour l'Emploi (CLPE) :** **Loi plein emploi** DEETS, préfectures, CAF, ARS etc. : ▪ adosser le projet aux dispositifs existants comme le CLPE ▪ envisager l'implication des SIAE, ▪ formation des NEETS ? ▪ Etc. • **Investisseurs privés :** ◦ Auvergne Business Angel • **Exemples et inspiration :** ◦ « Boucles locales » SICOVAL ◦ Mettre en place des appels aux dons ◦ Sensibiliser les élus, collectivités, entreprises, etc. • **Adosser l'accès à l'équipement à l'accompagnement des publics :** Si l'équipement est indispensable, le matériel ne fait pas l'usage… *« Ce n'est pas parce que on a des outils de menuisier que l'on sait s'en servir, que cela fait de nous un menuisier !... »*
Freins à la mise en place/ barrières potentielles / obstacles	• **RRR : différencier les 3R** ◦ **Recyclage** ◦ **Reconditionnement** ◦ **Réparation** : ▪ modèle éco très compliqué ▪ démarche d'éducation qui est essentielle • **Méconnaissance et incompréhension** des enjeux ◦ Développer une culture du numérique responsable auprès des collectivités, élus, services de l'État, entreprises, etc. • **Concurence** : des brokers • **Professionnalisation** des professionnels du reconditionnement

	◦ Partager des outils communs (tracabilité / banque de pièces détachées, … • **Stockage des dons** à anticiper (grands locaux) • **Cadre juridique :** ◦ effacement des données ◦ protection des données ◦ droit copie privé ◦ convention entre membres ◦ charte • **Le publics bénéficiaires :** ◦ pouvoir proposer le bon équipement pour le bon usage : identification des publics et de leurs besoins ◦ lever les peurs dues à la méconnaissance du matériel et procédé de reconditionnement / outils libres • **Définition des lieux de distribution :** ◦ quels lieux ? ◦ Quels critères ? ◦ Qui coordonne ? ◦ Qui porte ? • **Moyens financiers** des publics : ◦ besoin d'accompagner l'émergence de ces filières par les pouvoirs publics le temps qu'elles se stabilisent ◦ mettre en commun (outils / etc.) avec les différents opérateurs pour limiter les coûts pour la filière ◦ faire connaître aux publics les possibilités existentes : ▪ aides financiaires : • Prêt équipement de la CAF 63 • offres solidaires Coup de Pouce Orange • etc.
Menaces / risques susceptibles de freiner l'avancée du projet	**Porosité entre freins (en amont)/ menaces (en cours de parcours)** • **Méconnaissance du dispositif, des possibilités, des modalités de financement de l'équipement** • **Manque de communication** • **Problématique de garantie / maintenance du matériel / SAV** • **Irrégularités d'approvisionnement/pérenité de l'approvisionnement / afflu important** • **Gestion chronophage du SAV** • **Sécuriser le business model** (ex. : par une étude de faisabilité / étude de marché et business plan) • **Points de vigilance à interroger :** ◦ **Bonus réparation :** rendre plus facile l'accès à la réparation ◦ **Mieux sensibiliser** les élus, collectivités, entreprises ◦ **Innovation :** Quelle plus-value par rapport aux solutions existantes ? ◦ **Impact environnemental :** contribution à la réduction des

	déchets, à l'économie circulaire et à la lutte contre le changement climatique. ○ **Création d'emplois :** quelles créations d'emplois le projet permet, notamment pour des personnes en difficulté d'insertion professionnelle, situation de handicap, etc. ○ **Viabilité économique :** quelle viabilité sur le long terme ▪ Nécessité de batir un plan de financement solide. ○ **Publics bénéficiaires : penser en amont** ▪ comment est sélectionné le bénéficiaire ▪ est-ce sous condition ? (formation par ex./statut/coût...) ▪ quelles modalités ? (achat/prêt-mise à disposition) ▪ quelles structures distribuent ? ▪ qui porte les frais transitoire (entre reconditionnement et achat-vente) ○ **Penser l'intérêt collectif du projet et l'engagment des parties prenantes** (intérêt individuel au détriment de l'intérêt collectif) tout en préservant les intérêts propres ○ **Répartition dans la filière ? :** penser la mise en œuvre d'un comité de répartition ○ **Communication aux publics et partenaires :** visibilité et lisibilité de l'offre ○ **gestion de la défaillance d'un des maillons de la chaine :** anticiper au maximum ○ **Adaptabilité du projet / équipe :** ▪ réorienter le projet si besoin ▪ partir d'un projet plus léger mais plus maniable pour changer de cap si besoin ▪ gestion de l'afflue de dons / de demandes