FEUILLE DE ROUTE

FRANCE NUMERIQUE ENSEMBLE VAUCLUSE

FRANCE NUMÉRIQUE ENSEMBLE

PRÉFET DE VAUCLUSE
Liberté
Égalité
Fraternité

Département de VAUCLUSE

SOMMAIRE

Introduction page 3

Objectif 1 : accès aux droits via le numérique pour les publics fragiles page 8

Action 1.1. : Interconnaissance des acteurs et coordination des réseaux page 9

Action 1.2. : Mieux identifier les profils et les besoins des usagers page 12

Action 1.3 : Sécuriser et renforcer l'accompagnement dans l'accès aux droits page 13

Objectif 2 : élaborer un « Parcours Numérique Usager » page 14

Action 2.1 : Structurer / Animer / Coordonner page 15

Action 2.2 : Construire un "Parcours Numérique Usager" page 17

Action 2.3 : Renforcer et coordonner la communication sur la médiation numérique page 19

Objectif 3 : structuration d'une filière de collecte / reconditionnement / recyclage / distribution de matériel page 20

Action 3.1 : Diagnostic de la filière page 21

Objectif 4 : feuilles de route infra-départementales page 22

Action 4.1 : Feuille de route Luberon Monts de Vaucluse page 22

Objectif 5 : recherche de financements page 23

Action 5.1 : Assurer une veille sur les financements page 23

Annexe 1 : Feuille de Route Luberon Monts de Vaucluse page 24

ORIENTATION 1 :
FEUILLE DE ROUTE FRANCE NUMERIQUE ENSEMBLE VAUCLUSE

Inclusion et médiation numériques

Le présent volet numérique du Schéma de Services au Public en Vaucluse 2024-2029 constitue la déclinaison départementale de la Feuille de route France Numérique Ensemble, cosignée par la Préfecture et le Département une fois adoptée. Ce volet numérique peut ainsi être extrait dans sa globalité pour transmission à l'Agence Nationale pour la Cohésion des Territoires.

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, dont le premier concerne la *« Territorialisation de la politique d'inclusion numérique et l'accompagnement des acteurs locaux par la mobilisation d'un fonds d'ingénierie dédié »*. Dans le cadre de cet axe 1, les Préfectures ont été chargées de coordonner la construction de gouvernances territoriales autour de l'inclusion numérique et de rédiger des feuilles de route qui déclinent les engagements nationaux. Le Département de Vaucluse s'est positionné en tant que copilote de cette politique d'inclusion numérique aux côtés de l'Etat, dans la continuité des actions mises en œuvre au cours du précédent Schéma de Services au Public par l'Etat, le Département de Vaucluse et les opérateurs de services (Espaces France Services, Conseillers Numériques, Réseau des partenaires de l'inclusion numérique, Assistants en Démarches Administratives et Numériques en EDéS, ateliers médiation).

La feuille de route départementale est le fruit d'un travail collaboratif entre la Préfecture, le Département de Vaucluse et tous les partenaires associés à cette démarche.

ELEMENTS DE CONTEXTE :

Le Vaucluse est bien doté en termes d'infrastructures à Très Haut Débit, notamment grâce à l'action volontariste du Département sur la zone publique :

100% du Vaucluse connecté dans la zone d'intervention publique - Vaucluse
Fibre optique très Haut Débit dans la région du Vaucluse (vaucluse-numerique.fr)

Pouvoir accéder à un réseau haut débit de qualité est un préalable déterminant pour développer les usages numériques. Cependant, la maîtrise des usages numériques représente une véritable problématique d'accès aux services pour de nombreux publics. Une étude de l'INSEE PACA[1], publiée en mars 2023, pointe la situation sur l'illectronisme en région. L'étude indique que près de 600 000 habitants de PACA n'ont pas utilisé Internet au cours de l'année (données 2019) ou ne possèdent aucune compétence dans l'utilisation des outils numériques. Cela représente 16% des habitants de 15 ans ou plus, soit la même proportion qu'au niveau national. En revanche, c'est en PACA que les habitants utilisent le moins souvent Internet de manière quotidienne. Ils possèdent aussi moins fréquemment une maîtrise forte des outils numériques. L'étude montre que ce sont les territoires les plus ruraux qui souffrent le plus d'illectronisme.

La dématérialisation, qui s'est amplifiée depuis la crise sanitaire, a accentué une forme d'exclusion numérique qui a des répercussions sociales importantes. Les outils numériques sont de plus en plus indispensables à la vie quotidienne (démarches administratives, achats, télétravail, mobilité, santé…). Les publics les plus touchés sont les seniors et les moins diplômés, susceptibles de présenter plus de fragilités sociales et économiques.

La lutte contre l'illectronisme est ainsi un enjeu d'égalité, d'accès aux droits et d'insertion économique et sociale, auquel les acteurs du territoire apportent des réponses par des actions ciblées. Le numérique est au cœur du Schéma de Services au Public, l'accessibilité et la maîtrise des usages numériques représentant un frein important à l'accès aux services en lien avec la dématérialisation des services. La fracture numérique est également une préoccupation vis-à-vis de la précarité de certains publics dont les publics fragiles accompagnés par les EDéS de Vaucluse.

[1] Près d'une personne sur six en situation d'illectronisme
Insee Flash Provence-Alpes-Côte d'Azur - 88

A travers le Schéma de Services au Public, le volet numérique a fortement évolué avec la structuration progressive de plusieurs réseaux à l'échelle du département, impliqués dans la médiation ou l'inclusion numériques. Cependant, les besoins d'accompagnement restent importants face à une dématérialisation des services qui s'intensifie et la persistance de nombreux usagers en difficulté voire très éloignés du numérique.

La déclinaison départementale de la Feuille de route France Numérique Ensemble répond aux enjeux identifiés dans le cadre de la poursuite du Schéma de Services au Public en Vaucluse : proposer des solutions aux personnes en difficulté avec le numérique et les amener vers le plus d'autonomie possible. En lien avec son Schéma de Services au Public, le Vaucluse a fait le choix de concentrer ses actions sur les publics les plus fragiles et de valoriser et renforcer les actions partenariales, indispensables pour apporter des réponses adaptées à ces publics.

LE NUMERIQUE EN VAUCLUSE :

Ces dernières années, des initiatives liées à l'accompagnement numérique se sont développées sur le Vaucluse. Différents réseaux de médiation et d'inclusion numériques, à l'initiative de l'Etat, du Département ou des grands opérateurs de services, mènent des actions complémentaires (médiation tout public, accompagnement individuel, accès aux droits) permettant de proposer une offre globale d'accompagnement numérique adaptée aux besoins des usagers en fonction de leur degré d'autonomie numérique.

Afin de mettre en lisibilité les principales offres d'accompagnement aux usages du numérique proposées par les différents acteurs sur l'ensemble du territoire Vauclusien, une cartographie a été réalisée, en concertation avec les principaux partenaires. Partagées avec tous les acteurs publics et privés impliqués, ces informations contribuent à garantir l'accès aux usages numériques pour tous les publics et en particulier les publics fragiles ou les plus éloignés du numérique :

Lieux d'inclusion et de médiation numériques - Cartothèque du Département de Vaucluse

Cette carte comporte un accès restreint « partenaires » pour les lieux d'inclusion numérique accessibles sur prescription des acteurs sociaux. Elle recense les dispositifs suivants :

- RESEAU DEPARTEMENTAL D'INCLUSION NUMERIQUE :
Lancé en 2020, ce réseau est le fruit d'un partenariat entre le Département, l'Etat, la CAF et la MSA. Il propose un accompagnement gratuit et individuel, réservé à un public très en difficulté avec le numérique et uniquement sur prescription du Département ou des partenaires du réseau pour l'accès aux droits (aides sociales, famille, logement…). Il s'agit d'un service d'écriture publique numérique : l'opérateur fait la démarche à la place du bénéficiaire. En 2023, ce réseau compte 11 structures partenaires, qui ont accompagné près de 12 000 usagers.

- ASSISTANTS EN DEMARCHES ADMINISTRATIVES ET NUMERIQUES (ADAN) :
Les 4 ADAN du Département assurent depuis 2018 des permanences au sein des Espaces Départementaux des Solidarités (EDéS) : ils facilitent l'accès aux droits des personnes en difficulté sociale et économique, en permettant l'accès à un poste informatique pour effectuer des démarches administratives ainsi qu'en proposant un accompagnement dans la rédaction de courriers administratifs et le suivi de dossiers. Les ADAN reçoivent sur rendez-vous et sur orientation par les professionnels des EDéS. En 2022, les ADAN ont accompagné 2 490 personnes.

- CONSEILLERS NUMERIQUES :
Depuis 2021, l'Etat a déployé le dispositif « Conseillers Numériques » qui a pour but de former 4 000 personnes pour des missions d'accompagnement gratuit, collectif ou individuel, dans l'appropriation des usages numériques quotidiens : prise en main d'un smartphone, une tablette, un ordinateur, utiliser le numérique au quotidien, approfondir la culture numérique.

A mi 2024, le Comité national de sélection avait validé 55 postes de Conseillers Numériques[2] pour le Vaucluse. 42 Conseillers Numériques sont en poste au sein de 34 structures. Un Coordonnateur des Conseillers Numériques de Vaucluse a pris ses fonctions en 2024.

- ESPACES FRANCE SERVICES (EFS) :
Le réseau d'EFS, financé par l'Etat et le Fonds inter-opérateurs, offre un véritable maillage de proximité qui permet de répondre aux objectifs d'accessibilité de plusieurs services essentiels.

[2] Conseiller numérique France Services (conseiller-numerique.gouv.fr)

Juin 2024 : 25 EFS dont 3 itinérants, couvrant les 17 cantons et 20 des 23 QPV.
5 EFS sont portés par des EPCI, 9 par des communes, 6 par des associations et 5 par La Poste.

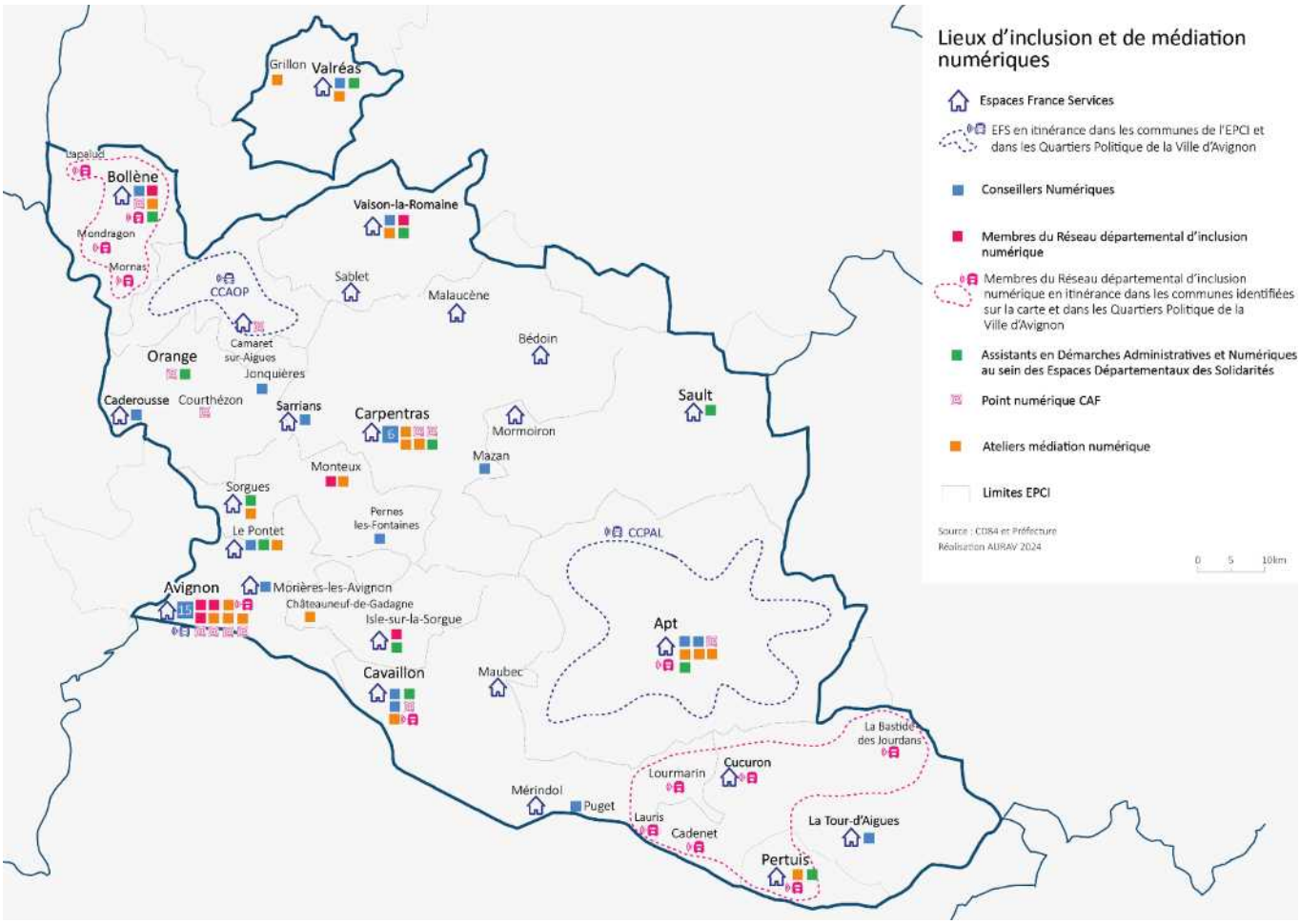
- ATELIERS DE MEDIATION NUMERIQUE :

Dans le cadre du Dispositif Départemental en faveur des Usages et Services Numériques, le Département apporte depuis 2020 un soutien financier aux acteurs mettant en œuvre des ateliers collectifs de médiation numérique. Ces ateliers sont ouverts à tous et organisés par des structures subventionnées par le Département. Il s'agit d'ateliers aux thématiques variées qui concernent tous les publics et tous les usages du numérique : prise en main de matériels ou logiciels, découverte d'Internet, démarches en ligne… En 2024, 19 structures bénéficient de ce dispositif.

- POINTS CAF :

Les points CAF sont des points d'accueil et d'accompagnement numérique pour les démarches CAF des allocataires. Ils prennent la forme de points relais, points numériques ou antennes CAF. En 2023, en complément des EFS, la CAF dispose de 4 sites d'accueil et 11 espaces numériques.

ETAT DES LIEUX D'INCLUSION ET MÉDIATION NUMÉRIQUES – AOÛT 2024 :



GRANDES ETAPES DE L'ELABORATION DE LA FEUILLE DE ROUTE :

- 25/09/2023 : le Département se positionne comme copilote de la FDR84 aux côtés de la Préfecture,
- 15/11/2023 : large consultation des acteurs du territoire pour inscription dans la démarche FDR84,
- 08/12/2023 : réunion technique d'information des partenaires,
- 18/01/2024 : réunion spécifique à destination des EPCI,
- 29/03/2024 : rencontre avec les principaux réseaux d'inclusion et de médiation en Vaucluse,
- 29/03/2024 : rencontre avec la Communauté d'agglomération Luberon Monts de Vaucluse pour la déclinaison infra-départementale de la FDR84,
- avril 2024 : organisation de 3 groupes de travail sur chacune des thématiques priorisées par les partenaires,
- 4 septembre 2024 : Comité de pilotage FNE/Schéma de services au public.

FINANCEMENTS FRANCE NUMERIQUE ENSEMBLE :

L'axe 1 de la feuille de route nationale ambitionne de *« territorialiser la politique d'inclusion numérique et accompagner les acteurs locaux par la mobilisation d'un fonds d'ingénierie dédié »*. Dans ce cadre, l'ANCT mobilise différents crédits :

Quoi	Pour qui	Pour quoi	Date limite de demande
Crédits d'ingénierie FNE	Co-porteur Feuilles de route	Dotation attribuée sur critères socio-démographiques, mise à disposition de chaque Département pour élaborer ou mettre en œuvre la feuille de route	31/10/2024
Crédits de formation	Professionnels non conseillers numériques	Former les professionnels du territoire à l'inclusion numérique et/ou à Aidant Connect.	31/10/2024
Marché à bons de commandes	EPCI et communes	Elaborer une feuille de route infra-départementale, en cohérence avec la feuille de route départementale	31/10/2024

Le Département de Vaucluse, en tant que copilote de la feuille de route départementale, pourra mobiliser les crédits d'ingénierie, notamment pour la mise en œuvre d'actions de la Feuille de route départementale : étude, animation, structuration de réseau…

GOUVERNANCE ET PILOTAGE :

La Feuille de route France Numérique Ensemble Vaucluse rassemble, aux côtés de l'Etat et du Département de Vaucluse, les collectivités impliquées dont les intercommunalités, les grands opérateurs de services, les acteurs de la médiation et inclusion numériques, des acteurs de l'accompagnement social.

Dans un souci d'efficacité, il a été fait le choix de fusionner les comitologies de la Feuille de route France Numérique Ensemble Vaucluse et du nouveau Schéma de Services au Public en Vaucluse.

En effet, la Feuille de route constitue le volet numérique du nouveau Schéma de Services au public, dans la continuité du précédent Schéma, et les principaux partenaires impliqués dans la Feuille de route sont également mobilisés dans le nouveau Schéma de Services au Public. De plus, il existe des liens entre le volet numérique et les 2 autres volets du nouveau Schéma : la santé et la mobilité. Ce partenariat élargi permettra ainsi une approche plus globale des problématiques d'accès aux services via le numérique.

SIGNATAIRES FEUILLE DE ROUTE FRANCE NUMÉRIQUE ENSEMBLE VAUCLUSE :

Fait à Avignon, le

Thierry SUQUET
préfet de Vaucluse

PRÉFET
DE VAUCLUSE
Liberté
Égalité
Fraternité

Signé électroniquement par
Thierry SUQUET
le 22 oct. 2024 06:28:00 GMT

Dominique SANTONI
présidente du Conseil départemental de Vaucluse

Département de VAUCLUSE

Signé électroniquement le 31/10/2024

Dominique SANTONI

OBJECTIF 1 : ACCÈS AUX DROITS VIA LE NUMÉRIQUE POUR LES PUBLICS FRAGILES

***Objectif** : Accompagner les publics fragiles dans leurs démarches d'accès aux droits avec une réponse adaptée à leurs besoins et compétences numériques ; Prévenir la rupture dans l'accès aux droits.*

1. Contexte

Les outils numériques sont de plus en plus indispensables à la vie quotidienne et conditionnent l'accès à de nombreux services et aux droits sociaux. La dématérialisation, massive et croissante, accentue les difficultés de nombreux usagers dont les plus fragiles. Face à ce constat, les acteurs du territoire ont mis en place des actions ciblées en réponse à des enjeux d'égalité pour l'accès aux droits :

- Les Assistants en Démarches Administratives et Numériques (ADAN) au sein des Espaces Départementaux des Solidarités (EDéS) (pilotage Département),
- Le Réseau départemental d'inclusion numérique (pilotage Etat-Département-CAF-MSA),
- Les Espaces France Services (EFS) : CAF, DGFIP, CPAM, Ministères de l'Intérieur et de la Justice, France Travail, CARSAT, MSA, La Poste, ANAH, DGEC (pilotage Etat).

Chaque opérateur et partenaire a ses propres périmètres d'action et limites d'intervention. Il peut en résulter un manque de lisibilité pour l'usager, mais aussi pour les professionnels accompagnant les publics fragiles afin de les orienter efficacement lorsque la demande ne peut être effectuée par la structure. Il s'agit donc de renforcer la coordination et l'articulation des réseaux existants (action 1.1).

Dans le domaine de l'accès aux droits via le numérique, il existe des situations complexes liées aux difficultés multiples de certains usagers. De même, l'autonomie numérique des usagers est difficile à cerner, un usager pouvant être à l'aise avec une démarche et beaucoup moins avec une autre.

Afin de faciliter les accompagnements de ces publics, des profils d'usagers et des démarches types pourraient être identifiés et partagés entre les différents partenaires, permettant une prise en charge plus efficace de la demande (action 1.2).

Au-delà des services institutionnels d'accompagnement dans l'accès aux droits via le numérique tels que les ADAN, les EFS ou le réseau départemental d'inclusion numérique, des acteurs locaux à l'échelle des territoires accompagnent les Vauclusiens dans leur accès aux droits via le numérique. Ces accompagnements de publics en difficultés avec le numérique sont réalisés par des accompagnants dits « invisibles » qui peuvent être des bénévoles en association, des agents d'accueil, des bibliothécaires ou autres médiateurs numériques. Afin de sécuriser ces accompagnements, une information, un accompagnement et une formation adaptés pourraient être développés (action 1.3).

2. Public cible

- Tout public et plus spécifiquement les personnes en difficultés sociales et les publics fragiles,
- Accompagnants numériques réalisant des démarches d'accès aux droits, pour (voire à la place de) l'usager en difficulté.

3. Territoire couvert par l'action

L'ensemble du territoire départemental.

4. Lien avec d'autres programmes ou schémas

- Schéma départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public de Vaucluse,
- Contrat Local des Solidarités (Pacte des Solidarités),
- Futur Schéma de l'Action Sociale,
- Dispositif départemental en faveur des usages et services numériques.

Action 1.1 : Interconnaissance des acteurs et coordination des réseaux

1. Pilotes et Partenaires

- Réseau EFS : Animatrice France Services,
- Réseau départemental d'inclusion numérique : CD84 et SEP,
- ADAN : CD84,
- Réseau CAF,
- Inter réseaux : CD84 et Préfecture,
- Echelle territoire : Pilotage EPCI, partenariat Préfecture/CD84.

2. Description de l'action

Renforcement des dynamiques des réseaux d'inclusion numérique à une échelle départementale et à une échelle locale. Plusieurs niveaux d'animation/coordination :

a. Au sein de chaque réseau :

- Espaces France Services (Préfecture),
- Réseau départemental d'inclusion numérique et Assistants en Démarches Administratives et Numériques (ADAN) au sein des Espaces Départementaux des Solidarités (EDéS) (CD84),
- Réseau CAF : les partenaires d'accueils numériques (France Services, Points relais CAF, Points numériques CAF, réseau d'écrivains publics) sont régulièrement informés des nouveautés techniques et législatives, des évolutions des offres de services, des points d'alerte au moyen de trois types de communication :
    - Un bulletin d'information mensuel, envoyé aux partenaires numériques, qui reprend les actualités concernant l'accueil, les prestations, l'action sociale et les campagnes marketing destinées aux partenaires et aux allocataires ;
    - Des flash infos qui permettent, en cas d'évolution immédiate de l'offre d'accueil ou en cas d'évènements importants relatifs à la CAF, de transmettre immédiatement l'information aux partenaires ;
    - Un webinaire mensuel dont l'objectif est de commenter le bulletin d'information tout en approfondissant et en réalisant des démonstrations sur le site www.caf.fr. Ce temps de partage permet un échange direct et facilite la remontée d'informations.

Par ailleurs, afin d'ajuster la communication de ces informations, une enquête est réalisée une fois par an et permet à la CAF de prendre en compte les remarques et faire évoluer ses pratiques.

- En complément, 2 types de formations sont proposés :
    - Formations initiales pour les nouveaux partenaires ou nouveaux embauchés (idéalement, 2 sessions par an)
    - Formations continues en cas d'évolutions importantes : site www.caf.fr, réforme d'envergure…
- L'animation du partenariat se concrétise également par une visite annuelle auprès des partenaires. Interrompue pendant la crise sanitaire, cette pratique sera relancée courant 2024 et assurée par la Coordinatrice départementale de la Relation Client CAF.
- Un comité de pilotage du réseau des partenaires numériques CAF a été réactivé fin 2023.
- Pour faciliter le traitement des dossiers et garantir une continuité de prise en charge des usagers et notamment les plus fragiles, les dispositifs suivants sont proposés :

	Outil « Administration + »
Partenaires concernés	France Services
Objectif du service	Ce service est dédié aux cas de blocages administratifs inextricables et d'urgence sociale. Le délai moyen de réponse est de 3 jours ouvrés.
Utilisation de l'outil	L'outil « Administration + », techniquement sécurisé, met en relation les agents d'accueils polyvalents des France services avec les organismes publics. L'agent FS recourt à la boite A+ pour signaler un blocage dans le dossier d'une personne. La demande est transmise à (ou aux) organisme(s) public(s) compétent(s). Si la situation est complexe et nécessite des échanges entre organismes (par exemple CAF-CPAM ou CAF-Pôle Emploi...), l'outil A+ permet de contacter les autres agents.

	Boite mail dédiée aux urgences sociales CAF
Partenaires concernés	Points relais CAF, Partenaires numériques CAF, Ecrivains publics, autres partenaires non-membres du réseau numérique (travailleurs sociaux, associations contribuant à l'accès aux droits, etc.).
Objectif du service	Ce service est dédié aux cas de blocages administratifs inextricables et d'urgence sociale. L'engagement de service est un délai de réponse maximum de 3 jours ouvrés.
Utilisation de l'outil	Contrairement à l'outil A+, cette boite mail n'est pas sécurisée. Par conséquent, les informations qui y transitent ne peuvent être détaillées. Un outil national sécurisé est en cours de déploiement.

	Boite mail pour les relations partenariales
Partenaires concernés	Membres du réseau numérique
Objectif du service	Obtenir des informations sur le partenariat ou sur la CAF de manière générale, signalement d'une anomalie, difficultés sur le site caf.fr ; Demande de formations ou informations générales sur des prestations.

Ces éléments sont récapitulés dans une fiche contact mise à disposition des partenaires numériques.

Objectif : Poursuite de l'animation propre à chaque réseau pour accompagner et suivre l'activité des structures membres et en renforcer les dynamiques. Chaque réseau s'attachera à développer une approche spécifique sur l'accueil et l'accompagnement des publics fragiles.

b. Entre les réseaux :

- Mobilisation des animateurs de chaque réseau sur la structuration de la coordination des réseaux, le partage des freins et des difficultés, des bilans, des évolutions et des perspectives de chaque réseau,
- Contribution à l'actualisation de la cartographie départementale,
- Mise en œuvre d'un groupe de travail collaboratif sur la qualification du premier niveau d'accompagnement, regroupant a minima : la Direction de l'Action Sociale du Département de Vaucluse, l'animatrice du réseau France Services, l'animateur du Réseau des Acteurs de l'Inclusion Numérique en Vaucluse, un référent CAF, des conseillers France Services, le coordinateur départemental des Conseillers Numériques, un Point d'Accès aux Droits et à l'Egalité (PADE).

Au niveau de la CAF, des rencontres et échanges sont régulièrement organisés avec l'animatrice du réseau des EFS et l'animateur du réseau départemental d'inclusion numérique afin d'améliorer les dispositifs.

Objectif : classification et coordination par niveaux d'accompagnement, limites d'interventions de chaque niveau et/ou opérateurs. A l'issue de la définition du « niveau 1 », seront déterminées des solutions de réorientation pour le niveau 2 et plus, en s'appuyant sur les partenariats locaux ou sur les services instructeurs des partenaires du bouquet de services EFS.

c. Intégration dans les territoires :

Articulation de ces réseaux d'inclusion numérique dans les territoires avec :

- Les acteurs locaux de l'inclusion numérique,
- Les acteurs de la médiation numérique,
- Les acteurs de l'accompagnement social.

Objectif : Présentation du travail des réseaux à l'échelle locale pour favoriser l'interconnaissance et mailler le partenariat sur un territoire à dimension humaine.
L'action doit permettre de clarifier et fluidifier les relations entre les opérateurs, les acteurs sociaux et les usagers pour organiser une réponse territoriale accessible à tous.
L'action favorise la compréhension et le partage des niveaux d'intervention de chaque dispositif, voire la déclinaison à une échelle locale pour faciliter le maillage territorial et le parcours usager.
Elle sera impulsée dès 2024.

3. Moyens financiers mobilisables

Moyens financiers propres à chaque réseau.

4. Indicateurs : de suivi / de résultat

- Nombre de membres dans chaque réseau,
- Indicateurs de suivi propres à chaque réseau (nombre de personnes accompagnées, type d'accompagnement, etc.),
- Nombre de rencontres entre les réseaux,
- Définition du niveau 1 de l'accompagnement,
- Nombre de réunions territoriales.

Action 1.2 : Mieux identifier les profils et les besoins des usagers

1. Pilotes

- Animateur du Réseau départemental d'inclusion numérique,
- Animatrice France Services,
- Opérateurs en lien avec les EFS,
- CAF.

2. Partenaires

Tous les acteurs de l'inclusion numérique et de l'accès aux droits via le numérique.

3. Description de l'action

L'action vise à faciliter l'identification du besoin de l'usager, les modalités de prise en charge du besoin et l'aboutissement de la démarche dématérialisée.

- Volet a : Mise en œuvre de groupes de travail restreints, composés d'opérateurs de services (CAF, MSA, CPAM, CARSAT) et d'accompagnants dans l'accès aux droits qui permettront de mieux cerner les contraintes et procédures des opérateurs et les difficultés des accompagnants.
Ils seront coanimés par les animateurs des réseaux EFS et du Réseau départemental d'inclusion numérique et les principaux opérateurs afin d'identifier des profils usagers et les principaux points d'amélioration sur des démarches types.

Ces groupes de travail auront vocation à travailler sur des « profils usagers » permettant d'orienter mieux et plus vite vers le bon interlocuteur, de faciliter la prise en charge et l'adaptation de la réponse et prévenir le renoncement aux droits ou les ruptures de droits.
Il s'agit de prévenir les ruptures d'accompagnement des personnes en difficulté et renforcer la coordination des opérateurs et accompagnants numériques afin de ne pas laisser l'usager sans réponses. Fortement liée à l'action 1.1, cette action doit permettre de faciliter l'identification du besoin de l'usager, les modalités de prise en charge du besoin et l'aboutissement de la démarche dématérialisée. Elle pourra être mise en œuvre dès 2024.

- Volet b : La CAF travaille à la mise en place d'une organisation de gestion des dossiers allocataires via une approche populationnelle visant à mettre l'allocataire au cœur de la démarche selon le concept de « parcours allocataires ». Les segments de population sont définis selon des caractéristiques socio-économiques similaires et des comportements vis-à-vis de la CAF, permettant ainsi de réduire les flux de contact, les réclamations, les ruptures de droits, les indus, et de faciliter l'accès aux droits et aux services.

A ce jour, la diversité des besoins et des usagers est intégrée au niveau national et relayée au niveau local à travers une palette de services visant à répondre aux besoins des allocataires en fonction de leur niveau d'autonomie :

- Site Internet www.caf.fr,
- Courrier et courriel,
- Plateforme téléphonique,
- Bornes interactives,
- Réseau numérique : EFS, Points Relais/Points Numériques, réseau départemental d'inclusion numérique,
- Rdv téléphonique et visio-contact,
- Accueil physique sur les sites CAF (Avignon, Cavaillon, Carpentras, Orange) et en permanences (Bollène, Apt et Pertuis - réouverture prévue en septembre 2024).

En complément de ces services, la CAF de Vaucluse développe une approche proactive auprès des usagers :

- Approche globale avec une vision populationnelle par le biais d'actions marketing (appels proactifs de masse, mails, sms), visant à informer, rassurer, faciliter l'accès au droit des allocataires.
- Approche individuelle par le biais d'appels proactifs personnalisés. L'objectif est ainsi d'obtenir la communication d'information par un échange téléphonique direct avec l'allocataire.

4. Indicateurs : de suivi / de résultat

- Nombre de groupes de travail et nombre de rencontres,
- Nombre de partenaires impliqués,
- Elaboration de profils usagers et du cheminement de la prise en charge de démarches type.

- **Action 1.3 : Sécuriser et renforcer l'accompagnement dans l'accès aux droits :**

1. Pilote

Préfecture

2. Partenaires

Opérateurs de services et partenaires France Services

3. Description de l'action

L'action doit permettre de repérer et former les accompagnants numériques non professionnels, afin de sécuriser et encadrer la pratique d'accompagnant numérique.
Il s'agit également de mutualiser les opportunités d'information et de formation proposées aux accompagnants numériques des différents réseaux.
L'objectif est de qualifier et professionnaliser la pratique d'accompagnant au numérique :

- Partager les actions concourant à la professionnalisation des acteurs de l'inclusion numérique (formations, retours d'expériences),
- Engager une concertation avec les partenaires France Services pour donner accès aux acteurs reconnus de l'inclusion numérique (ADAN, Réseau départemental d'inclusion numérique, Réseau partenaires CAF) aux dispositifs existants pour les Espaces France Services :
  - Back office des partenaires France Services,
  - Administration +,
  - Formation continue organisée par les partenaires France Services.
- Poursuivre le déploiement de l'habilitation Aidant Connect.

Le repérage, l'information voire la formation des « aidants invisibles » (secrétaires de mairie, structure d'aides à domicile…) sera également une piste de travail à l'échelle des territoires.

4. Moyens financiers mobilisables

Enveloppe de formation aidants numériques de l'ANCT mobilisable dans le cadre de FNE.

5. Indicateurs : de suivi / de résultat

Nombre et intitulé des formations
Nombre de bénéficiaires de ces formations

OBJECTIF 2 : ELABORER UN « PARCOURS NUMÉRIQUE USAGER »

Objectif : *accompagner l'usager vers une autonomie digitale et favoriser l'acculturation au numérique.*

1. Contexte

En 2023, le Baromètre du Numérique est venu confirmer le caractère indispensable du numérique pour beaucoup de Français, ainsi que l'augmentation du phénomène de l'exclusion numérique du fait d'une dématérialisation des services qui s'intensifie.

A l'échelle des territoires, des actions, services et dispositifs numériques se sont développés pour répondre à cette problématique. Afin de renforcer, structurer et pérenniser l'existant, **la structuration d'un réseau départemental de la médiation numérique est proposée afin d'élaborer un parcours numérique usager**.

Pour les professionnels, l'action vise à la coordination des actions de médiation numérique afin d'associer l'ensemble des acteurs, élaborer une synergie des actions et établir des partenariats.

Pour les usagers, l'enjeu est de pouvoir identifier sur le territoire les espaces d'accompagnement et de faciliter l'accès à ces espaces numériques.

L'action a pour objectif de **favoriser les convergences entre les Conseillers Numériques et les autres acteurs de la médiation** en Vaucluse : renforcer le déploiement de l'outillage de la médiation numérique, en s'appuyant sur le réseau d'animation départemental et régional.

2. Publics cibles

Professionnels du numérique

Usagers souhaitant acquérir un niveau d'autonomie numérique de base et/ou adapté à leurs besoins essentiels.

3. Territoire couvert par les actions

L'ensemble du territoire de Vaucluse.

4. Lien avec d'autres programmes ou schémas

- Contrat Local des Solidarités (Pacte des Solidarités),
- Dispositif départemental en faveur des usages et services numériques.

Action 2.1 : Structurer / Animer / Coordonner

1. Pilotes

Préfecture, Département de Vaucluse, Hub du Sud, Avenir 84, Coordinateur des conseillers Numériques

2. Partenaires

Structures de médiation numérique

3. Description de l'action

a. Coordination des Conseillers Numériques

L'action consiste à structurer, animer et coordonner le réseau des Conseillers Numériques en Vaucluse en s'appuyant sur le Coordonnateur départemental et sur le réseau régional (Hub du Sud).
La diversité d'acteurs sur le département nécessite un premier inventaire des structures et actions menées sur le territoire. Cet état des lieux sera mis en œuvre par le coordinateur des Conseillers Numériques avec Avenir 84 et le Hub du Sud et consistera notamment à :

- Prise de contact avec les structures du territoire,
- Rencontre de l'ensemble des Conseillers Numériques,
- Recensement des actions des Conseillers Numériques en Vaucluse,
- Mise en œuvre d'une dynamique de réseau entre les Conseillers Numériques de Vaucluse : partage d'expériences, de supports de formations…,
- Qualification des interventions des conseillers numériques.

Le coordinateur occupe une place centrale dans la mise en œuvre des actions de médiation numérique sur les territoires avec : le développement de projet entre les Conseillers Numériques d'un territoire, de projet avec des associations, la collaboration avec le réseau des France Services (création d'événements comme une journée des Conseillers Numériques et des conseillers France Services).
Le coordinateur devra disposer d'une vision globale des autres acteurs impliqués sur l'inclusion numérique ou la diffusion de la culture numérique : EDéS, réseau départemental d'inclusion numérique, Centres Sociaux, Tiers Lieux…

Objectifs :

- Structuration de la médiation numérique à l'échelle du Département,
- Cadrage des missions du coordonnateur des Conseillers Numériques par la Préfecture et le Département : définir les objectifs à court et moyen terme du coordinateur, identifier des thématiques prioritaires, consolider des indicateurs de suivi….

b. Structuration d'un réseau de médiation numérique

Le Département souhaite réviser son dispositif de soutien aux acteurs de la médiation numérique et renforcer le cadrage des priorités identifiées par l'ensemble des partenaires de la Feuille de route.

Objectifs :

- Redéfinir le cadrage des actions de médiation numérique financées par le Département, en proposant le lancement d'un appel à projets en 2025,
- Qualifier l'accompagnement proposé par les structures financées,
- Développer des axes prioritaires partagés par les acteurs de la médiation numérique.

4. Moyens financiers mobilisables

- Pacte des Solidarités sur le volet numérique,
- Enveloppe FNE.

5. Indicateurs : de suivi / de résultat

Conseillers Numériques :

- Nombre de Conseillers Numériques en Vaucluse et nombre de structures qui les accueillent,
- Nombre de rencontres organisées par le Coordinateur des Conseillers Numériques,
- Thèmes des formations dispensées par les Conseillers Numériques.

Médiation numérique (CD84) :

- Nombre de structures financées par le Département au titre de la médiation numérique,
- Nombre d'ateliers organisés par chaque structure et nombre de participants,
- Thèmes des ateliers proposés.

Action 2.2 : Construire un “Parcours Numérique Usager”

1. Pilote

Coordinateur des Conseillers Numériques, Préfecture, Département, Hub du Sud

2. Partenaires

- Espaces France Services,
- Conseillers Numériques,
- EDéS,
- Réseau départemental d’inclusion numérique,
- Opérateurs de services et acteurs du territoire : CAF, MSA, CPAM, Direction de Région Académique du Numérique pour l’Enseignement (DRANE), réseau Canopée, bailleurs, acteurs de la santé, du social,…
- Centres sociaux et Fédération départementale des Centres sociaux,…
- Autres acteurs de la médiation numérique.

3. Description de l’action

Elaborer un « Parcours Numérique Usager » consiste à prendre en compte l’ensemble des étapes, interactions et acteurs qu’un usager rencontre lorsqu’il accède à des services numériques. Ce parcours numérique usager départemental a vocation à renforcer l’existant, voire favoriser la structuration de ce parcours lorsqu’il n’existe pas.
Cette action est en lien étroit avec l’action 2.1 et la coordination des Conseillers Numériques.
Il s’agit d’assurer une qualité de l’accueil de l’usager, grâce à une première évaluation de son besoin, de son autonomie numérique et de sa motivation pour acquérir plus d’autonomie.
Cette étape se poursuit par une proposition d’accompagnement ou réorientation. Cette continuité de la prise en charge nécessite la détection et identification du besoin, à travers un formulaire partagé ou un guide d’entretien.
Cette action nécessite de connaître l’environnement de l’accompagnement numérique sur un territoire : Quel acteur ? fait quoi ? pour qui ? où ? jusqu’où ?
Pour permettre d’affiner le diagnostic, il pourrait être mis en place des tests de positionnement ou entretiens individuels, dans un but de personnalisation des parcours.
La personnalisation permettra d’être au plus près de l’usager suivant les besoins exprimés ou révélés lors des diagnostics et entretiens.

La montée en compétences des Conseillers Numériques permettra un accompagnement spécifique auprès de divers publics (seniors, jeunes, personnes en situation de handicap, d’illectronisme, demandeurs d’emploi…) afin de favoriser le renforcement de leur autonomie sur les usages numériques (au-delà des démarches administratives).

Objectifs :

- Qualifier et partager la notion de parcours numérique (nature des accompagnements, parcours progressif vers l’autonomie, préalables requis, etc.),
- Identifier et structurer un écosystème d’acteurs du numérique en capacité d’accompagner les usagers vers l’autonomie numérique,
- Renforcer les dynamiques partenariales préexistantes,
- Diffuser la culture numérique,
- Evaluer les besoins des usagers (évaluation du niveau de compétences numériques, motivation, usages …),
- Orienter les usagers.

En amont de l’appui sur l’offre locale, il est indispensable de connaître l’offre de médiation numérique au niveau départemental afin de mieux orienter l’usager.
La cartographie départementale publiée sur le site Internet du Département amorce ce travail et nécessitera un suivi et des mises à jour régulières afin de proposer une information actualisée :

Lieux d'inclusion et de médiation numériques - Cartothèque du Département de Vaucluse

Cette action s’appuiera sur une offre locale permettant une diversité et complémentarité d’offres de médiation numérique de proximité adaptée à différents publics.
L’animation des partenariats entre les acteurs impliqués sur le parcours usager, à une échelle Vaucluse et une échelle territoriale, sera à structurer.

4. Indicateurs : de suivi / de résultat

- Utilisation des outils existants,
- Elaboration d'un questionnaire préalable ou guide de diagnostic,
- Nombre de structures recensées sur la cartographie départementale,
- Nombre de structures et opérateurs associés à la définition d'un Parcours Numérique Usager.

-

Action 2.3 : Renforcer et coordonner la communication sur la médiation numérique

1. **Pilote :** Coordonnateur départemental des Conseillers Numériques

2. **Partenaires :**

- Espaces France Services,
- Conseillers Numériques,
- EDéS,
- Réseau départemental d'inclusion numérique,
- EPCI,
- Direction de Région Académique du Numérique pour l'Enseignement (DRANE),
- Opérateurs de services,
- Centres sociaux et Fédération départementale des Centres sociaux,…
- Autres acteurs de la médiation numérique.

3. **Description de l'action**

Pour faire vivre cette dynamique, il est primordial que les professionnels de la médiation numérique aient des temps d'échange, afin de partager leurs expériences, mutualiser leurs supports, connaître leurs actions respectives. Ces temps d'échanges peuvent s'organiser à différents niveaux : régional, départemental, infra-départemental.
Ils visent à :

- Une communication régulière et actualisée sur les supports de communication mobilisables,
- Favoriser les rencontres régulières entre acteurs au niveau départemental,
- Harmoniser, mutualiser et partager les contenus d'ateliers numériques (mallettes pédagogiques ressources numériques) pour optimiser et qualifier l'accompagnement.

Objectifs :

- Harmoniser et qualifier les contenus des ateliers numériques (ex : thématiques liées à la médiation, trames d'ateliers-types, techniques d'animation, matériels à disposition des usagers…)
- Structurer et coordonner les actions d'information et de communication,
- Diffusion de l'information dans les différents réseaux et à l'échelle des territoires.

4. **Moyens financiers mobilisables**

Enveloppe d'ingénierie FNE

5. **Indicateurs : de suivi / de résultat**

- Nombre d'évènements de rencontres organisés,
- Nombre de supports de formation partagés.

OBJECTIF 3 : STRUCTURATION D'UNE FILIÈRE DE COLLECTE / RECONDITIONNEMENT-RECYCLAGE / DISTRIBUTION DE MATÉRIEL

Objectif : *Connaître les potentialités pour la structuration d'une filière de collecte, reconditionnement et distribution de matériel informatique pour les Vauclusiens en situation de précarité.*
Permettre l'accès à du matériel informatique en facilitant les offres solidaires sur le territoire.

1. Contexte

L'accès aux services numériques est conditionné à un accès à du matériel numérique suffisamment performant pour pouvoir effectuer les démarches et échanges désormais massivement dématérialisés qui conditionnent l'inclusion numérique et sociale des individus. Le baromètre du numérique - édition 2023 | Arcep présente au niveau national, un taux d'équipement de 95% pour les téléphones portables, 87% pour les smartphones et 53% pour les tablettes. Les téléphones portables et smartphones s'imposent ainsi dans les foyers français et deviennent le mode d'accès principal à Internet.
Le Baromètre du numérique révèle que chaque foyer dispose en 2023 en moyenne de 10 équipements numériques avec écrans, utilisés ou non, soit environ 300 millions d'équipements numériques en France métropolitaine. Sur l'ensemble des terminaux présents au sein d'un foyer, 1/4 sont conservés sans être utilisés : environ 70 millions d'appareils seraient donc susceptibles d'être reconditionnés ou recyclés au niveau national. Par ailleurs, le Baromètre révèle que 13% des Français sont en difficultés face au numérique en raison de matériel non adapté à leur besoin (obsolète) et 9% en raison d'absence d'équipement.
Les concertations préalables à la rédaction de la feuille de route FNE en Vaucluse ont mis en lumière le besoin d'équipement des publics les plus éloignés du numérique pour la réalisation de leurs démarches au quotidien. Cet axe de travail constitue également le dernier maillon d'un parcours usager global de l'inclusion numérique, de la médiation numérique jusqu'à l'équipement en matériel.
L'objectif est de permettre aux plus fragiles de disposer de matériels numériques adaptés à leur pratique et leurs besoins. Il s'agit également de favoriser des pratiques vertueuses pour l'environnement et de soutenir des filières locales de reconditionnement.

La structuration d'une filière répond à 3 objectifs :

- Social : équiper et accompagner les personnes les plus fragilisées par la digitalisation de la société et des services publics,
- Economique : créer de l'activité et de l'emploi autour des filières porteuses,
- Ecologique : amplifier et optimiser la collecte de matériels.

Constats :

- Un modèle économique fragile (au niveau des reconditionneurs, sur les gisements et les prix, sur la variété des collectes),
- Des besoins en formation : pour absorber une montée en charge, pour créer des emplois de proximité,
- Une logique en silo : des logiques concurrentielles, des métiers différents.

Le Hub du Sud est associé aux Groupes de Travail nationaux FNE sur cette thématique de filière. Des échanges inter-Hubs sont régulièrement organisés pour échanger sur la thématique.
La Région PACA a confié au Hub du Sud la réalisation d'un état des lieux des éléments constitutifs d'une filière régionale et qui inclura un diagnostic, une analyse et des propositions :

- Localisation et typologie des acteurs de chaque étape d'une filière,
- Liens avec les acteurs de l'inclusion numérique,
- Besoins des ménages en situation de précarité numérique (avec datavisualisation de ces ménages),
- Besoins des collectivités territoriales.

2. Public cible

Vauclusiens les plus éloignés du numérique et / ou en situation de précarité sociale ou économique pour lesquels le manque d'outils numériques constitue un frein essentiel à leur inclusion sociale et leur accès aux droits.

3. Territoire couvert par l'action

L'ensemble du territoire départemental. L'échelle régionale sera envisagée si elle semble plus pertinente pour cette action et en lien avec les projets en cours portés par le Hub du Sud.

Action 3.1 : Diagnostic de la filière

1. Pilote

Préfecture, CD84, Hub du Sud.

2. Partenaires

- Hub du Sud,
- Direction départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités - DDETS Vaucluse,
- Direction Insertion Emploi du Département de Vaucluse,
- Association Orange Solidarités, Emmaüs Connect, Tiers lieux,…
- Collectivités locales.

3. Description de l'action

Il s'agit de définir avec l'ensemble des acteurs locaux impliqués les actions à renforcer ou développer afin de favoriser la structuration d'une filière de collecte/reconditionnement/distribution de matériel informatique afin d'en faciliter l'accès aux publics les plus éloignés.
Un diagnostic permettrait de recenser l'offre existante et d'identifier des solutions complémentaires adaptées aux territoires et aux attentes des usagers. Ce diagnostic de l'offre pourrait être mutualisé avec le diagnostic régional que doit produire le Hub du Sud. Des groupes de travail à l'automne 2024 permettront d'étudier la pertinence d'une mutualisation au niveau régional.

Il s'agit de réaliser un diagnostic du territoire afin de :

- rechercher et synthétiser les données et informations disponibles aux échelles locale et régionale sur les besoins en matériels numériques,
- recenser l'offre existante en identifiant les principaux acteurs du reconditionnement sur le territoire ou à proximité,
- déterminer les enjeux, les conditions préalables, les partenariats et le modèle économique liés au développement de la filière à l'échelle locale.

Volet 1 : Décrire les étapes du reconditionnement et réaliser un panorama des acteurs de la filière : collecte du gisement, audit du matériel, effacement des données, réparation du matériel, vente.
Volet 2 : Estimer les gisements locaux : structures/entreprises/ménages en capacité de proposer du matériel informatique ; identifier l'échelle pertinente, départementale ou régionale.
Volet 3 : Dresser l'état des besoins en termes de matériel et de nature du matériel, notamment auprès des structures de médiation/inclusion numérique, des opérateurs (CAF, CPAM, CARSAT…), des collectivités.
Volet 4 : Déterminer les défis/freins liés à la structuration d'une filière : avantages et inconvénients du reconditionnement VS recyclage, freins à l'achat, obsolescence logicielle, ressources humaines et financières mobilisables…
Volet 5 : proposer un modèle économique viable pour le territoire.
Volet 6 : identification des bénéficiaires, conditions de mise à disposition, structures concernées.

L'action doit permettre de confirmer des gisements et un réseau d'acteurs mobilisables dans une logique de circuit court en précisant l'échelle, départementale ou régionale, la plus pertinente. Si le périmètre régional est envisagé, l'action sera conduite en concertation avec d'autres départements et en coordination avec l'échelon régional (SGAR, Conseil régional, Hub du Sud).

L'étude est envisagée dès la fin 2024 pour un livrable remis avant la fin 2025.

4. Moyens financiers mobilisables

Enveloppe d'ingénierie FNE allouée au Vaucluse.

5. Indicateurs de suivi / de résultat :

- nombre et type d'équipements collectés,
- nombre et type d'équipements reconditionnés,
- nombre et type d'équipements distribués,
- nombre de structures et de personnes ayant bénéficié d'un équipement reconditionné.

Les indicateurs seront précisés dans le cadre de l'action, notamment sur le volet insertion professionnelle.

OBJECTIF 4 : FEUILLES DE ROUTE INFRA-DEPARTEMENTALES

Cet axe présente les feuilles de routes infra-départementales en lien avec la feuille de route départementale.
La première feuille de route infra-départementale en Vaucluse est celle de la Communauté d'agglomération Luberon Monts de Vaucluse (LMV). Elle a été élaborée en étroite collaboration avec les services préfectoraux et départementaux et s'articule pleinement avec la feuille de route départementale. Elle propose des perspectives pour l'accompagnement numérique des usagers au plus près du territoire, en lien avec les actions et partenariats préexistants.
D'autres feuilles de route pourront venir alimenter cet axe au fil de l'eau.

Action 4.1 : FEUILLE DE ROUTE LUBERON MONTS DE VAUCLUSE

Forts du résultat positif du Réseau de Médiation Administrative et Numérique de la ville de Cavaillon, les services Luberon Monts de Vaucluse que sont l'EFS / Point justice et les médiathèques LMV souhaitent développer une réponse opérationnelle à l'inclusion numérique sur l'ensemble du territoire intercommunal. En janvier 2024, le service Développement urbain et inclusion sociale a souhaité, pour LMV, rédiger une feuille de route FNE propre au territoire. Cette dernière s'articule sur 3 axes (11 actions), dont 2 correspondent à la feuille de route départementale :

AXE 1 : INCLUSION NUMERIQUE

Accompagnement administratif et numérique coordonné et clair pour les usagers

AXE 2 : PARCOURS NUMERIQUE USAGER

Pour un usage raisonnable, raisonné et autonome du numérique.

AXE 3 : COMMUNICATION/ VEILLE/ PROMOTION

Pour une harmonisation et une identification des Aidants numériques sur le territoire.

La version complète de la feuille de route Luberon Monts de Vaucluse est en annexe (Annexe 1).

OBJECTIF 5 : RECHERCHE DE FINANCEMENTS

Action 5.1 : Assurer une veille sur les financements

1. Pilote

Préfecture, CD84 et l'ensemble des partenaires mobilisés sur la feuille de route

2. Partenaires

ANCT, Région, EPCI, Communes

3. Description de l'action

- Assurer une veille sur les appels à projets et financements mobilisables pour la médiation et l'inclusion numériques (Europe, Etat, Région, Département, acteurs privés, etc.),
- Accompagner les porteurs de projets pour candidater aux appels à projets, structurer les partenariats nécessaires et mobiliser ces financements.

Une veille efficace implique une définition précise des projets (nature du projet, activités envisagées et ressources nécessaires, objectifs visés, partenariats, …) ainsi qu'une identification des potentiels financeurs.
La recherche de sources de financement est une question centrale pour la mise en place d'un accompagnement en matière d'inclusion et médiation numériques.

Cette veille régulière sur les financements mobilisables permettra de recenser les potentialités de financements sur toutes les actions inscrites dans la Feuille de route FNE Vaucluse. Ce travail régulier pourrait être réalisé en lien avec les partenaires de la feuille de route. Il pourra se présenter sous la forme d'un tableau actualisé régulièrement indiquant les sources de financements, les dates limites de dépôts des candidatures, les conditions d'éligibilité et les thématiques concernées (accompagnement, formation, acquisition d'équipements).

Chaque partenaire de la Feuille de route FNE Vaucluse veillera à partager les informations dont il aurait connaissance sur des pistes de financements aux membres de la gouvernance.

Annexe 1

Feuille de Route Luberon Monts de Vaucluse

Annexe 1 :

FEUILLE DE ROUTE LUBERON MONTS DE VAUCLUSE

France Numérique Ensemble

L'État a souhaité proposer à l'ensemble des partenaires un projet de feuille de route stratégique pour la période 2023-2027, baptisée "France Numérique Ensemble".

Les 3 axes de la Feuille de route du département Vaucluse (FDR) sont issus des concertations territoriales réalisées lors de rencontres et de consultations Internet organisées par l'ANCT entre décembre 2023 et janvier 2024.
Les pistes d'actions de chaque axe sont issues des réunions des 3 groupes de travail dédiés, qui ont eu lieu en avril 2024.
La feuille de route (FDR) du département Vaucluse se décline ainsi en 5 objectifs et 9 actions.

Dans le cadre de cette feuille de route départementale, l'agglomération Luberon Monts de Vaucluse, est concernée par 3 objectifs sur les 5 :

OBJECTIF 1 : ACCES AUX DROITS VIA LE NUMERIQUE POUR LES PUBLICS FRAGILES
Accompagner les publics fragiles dans leurs démarches d'accès aux droits avec une réponse adaptée à leurs besoins et compétences numériques ; prévenir la rupture dans l'accès aux droits.
Espace France services (EFS/ Point justice Cavaillon, La Poste Coustellet et La Poste Mérindol) Réseau Accueil de la Médiation Administrative et Numérique de la ville de Cavaillon (ADAN et CNFS EDès Cavaillon, CNFS Médiathèques LMV, CNFS CCAS la Bastide)

OBJECTIF 2 : ELABORER UN « PARCOURS NUMERIQUE USAGER »
Accompagner l'usager vers une autonomie digitale et favoriser l'acculturation au numérique.
Coordonnateur départemental des Conseillers Numériques avec 5 CNFS sur LMV : 3 Cavaillon, 1 Puget, 1 Lourmarin
Territoire pilote : LMV avec les 12 médiathèques LMV et EFS Cavaillon

OBJECTIF 4 : FEUILLES DES ROUTES INFRADEPARTEMENTALES
La feuille de route FNE LMV est incluse dans la feuille de route FNE du Vaucluse.
Espace France services (EFS/ Point justice Cavaillon) et Réseau des Médiathèques LMV

La feuille de route LMV se déclinera sur 3 axes et 11 actions, dont une transversale.

AXE 1 : INCLUSION NUMERIQUE

Accompagnement administratif et numérique coordonné et clair pour les usagers

PILOTES

- ***EFS Cavaillon***
- ***Réseau Accueil de la Médiation Administrative et Numérique de la ville de Cavaillon***

Thématiques : Mon aidant numérique à ma porte

- ***Permanence Conseiller Numérique des médiathèques dans les médiathèques de village et ou salles mises à disposition dans les villages sans médiathèques :***

Action, déjà en place depuis Septembre 2021, grâce à la mise en place du dispositif des Conseillers numériques.
Au sein du réseau des 12 médiathèques LMV, le CNFS des médiathèques propose des permanences individuelles avec et/ou sans RDV les mercredis et 1 samedi sur 2 de 10h à 13h dans les bibliothèques de village.
Les mardi, mercredi AM, jeudi AM, vendredi et samedi AM, l'accueil a lieu à la médiathèque de Cavaillon, avec ou sans RDV.
Les jeudis matins, 10h-12h, des ateliers collectifs de 4 à 8 personnes sont organisés.
Au programme, on retrouve :

- Accompagnement démarche E-administration
- Création boîte mail
- Aide à l'organisation et classement des fichiers dans les ordinateurs et/ ou tablettes,
- Tests numériques afin d'orienter les usagers dans leur montée en autonomie numérique,
- Accompagnement des agents d'accueil afin de répondre et réorienter les usagers,
- Sensibilisation et initiation aux outils numériques pour aider à l'amélioration des tâches quotidiennes des agents d'accueil (Matériel et logiciel).

- ***Atelier EFS autour des 10 partenaires France Services dans les médiathèques de village et/ ou salles mises à disposition dans les villages sans médiathèques :***

Mise en place à partir de Janvier 2025 d'ateliers Découvertes E-administration.
Les agents France services/ Point justice de Cavaillon vont proposer des ateliers collectifs (4-6 personnes) afin de présenter les sites de leurs partenaires institutionnels (Jeudi et/ ou vendredi) :

PARTENAIRES NATIONAUX FRANCE SERVICES

10 opérateurs en 2024

Finances publiques (DDFiP), Allocations familiales (Caf), Assurance maladie (CPAM), Mutualité sociale agricole (MSA), Assurance retraite (Carsat), France Travail, La Poste, Agence nationale des titres sécurisés (Ministère de l'intérieur), Point-justice (Ministère de la justice), France Rénov' (Agence nationale de l'aménagement et de l'habitat)

IDÉES D'ATELIERS PAR OPÉRATEURS

Pour rappel : l'objectif est d'animer des ateliers numériques sur les thématiques liées aux démarches socles du bouquet FS, au plus près des préoccupations et interrogations de nos publics d'usagers.

	DÉMARCHES ADMINISTRATIVES : - Se connecter : problèmes et solutions - FranceConnect - Se familiariser aux démarches avec des outils de simulation - Interactif : questions / réponses, résolution de problèmes, quiz... - Présentation d'un France services et des démarches réalisables
mes droits sociaux	**MES DROITS SOCIAUX** - Présentation du site - Effectuer une simulation
	DDFiP - Présentation du site - Contacter les services - Prendre un rdv - Utiliser un simulateur d'impôts - Déclarer un changement de situation - Déclarer ses revenus en ligne
	CAF - Présentation du site - Contacter les services - Prendre un rdv - Effectuer sa déclaration trimestrielle - Télécharger une attestation - Utiliser l'outil de simulation
	CPAM - Présentation du site - Contacter les services - Prendre un rdv - Télécharger une attestation de droits - Imprimer une attestation - Se connecter : pas à pas
	MSA - Contacter les services - Prendre un rdv - La MSA, c'est quoi ? : santé, famille, retraite - Télécharger une attestation
	CARSAT - Présentation du site - Contacter les services - Comprendre son relevé de carrière, effectuer une simulation - Dossier retraite : toutes les étapes (préparation, demande, suivi)
France Travail	**FRANCE TRAVAIL** - Présentation du site - S'actualiser - Rechercher une formation - CPF : comment ça marche ?
	LA POSTE - Messagerie : se connecter, lire ses messages et les pièces jointes - L'identité numérique
	ANTS - Présentation du site - Contacter les services - Immatriculation, Permis de conduire, Carte d'identité et Passeport : les pièces à fournir
	POINT JUSTICE - L'accès au droit dans un France services - Panorama des démarches en ligne
France Rénov'	**FRANCE RÉNOV'** - Aides pour l'amélioration et la rénovation énergétique de l'habitat : France Rénov - Ma prime Rénov' - ANAH - Demande d'aide : les étapes à suivre

AXE 2 : PARCOURS NUMERIQUE USAGER

Pour un usage raisonnable, raisonné et autonome du numérique

PILOTES

- ***Les 12 Médiathèques LMV avec la médiatrice numérique***
- ***Réseau Accueil de la médiation administrative et numérique de Cavaillon***
- ***Coordonnateur départemental des Conseillers Numériques***

Thématiques : Mon identité numérique

- Ateliers collectifs de 6 à 12 personnes, les usagers peuvent venir équipés ou non, les médiathèques ont à disposition deux valises numériques mobiles composées de 6 ordinateurs portables et 12 tablettes (6 IPAD/ 6 Androïd).
- Atelier individuel pour des projets et/ ou problématiques personnelles, ou pour prendre confiance plus sereinement.
- Ces ateliers sont construits de manière à mener les participants vers l'autonomie numérique, de manière ludique.

Accompagnement, sensibilisation, dédramatisation des outils et de l'usage du numérique avec les Bon Clics https://www.lesbonsclics.fr/fr/ :

- Atelier Culture numérique avec le *Safer Internet DAY* https://www.saferinternet.fr/ (temps fort mondial en février, chaque année), mis en place annuellement depuis mars 2019 au sein des médiathèques LMV.
- La médiatrice numérique propose des ateliers autour des items :
- Ordinateurs : Apprentissage clavier/ Souris, organisation fichiers/ documents…
- Tablette/ Smartphone : envoi de SMS/ image, installation d'applications…
- Internet : navigation incognito, gestion boite mail, identité numérique…
- Photo et vidéo numériques : Classement de ses photos, créer son film ou diaporama de son évènement personnel, retouche d'images …
- Découverte et usage de nouvelles pratiques : Lecture numérique avec des liseuses, codage, impression 3D, pilotage de drone…

Parentalité numérique (Parent/ Enfant) avec Internet sans craintes https://www.internetsanscrainte.fr/

- Atelier à destination des partenaires sociaux qui recherchent un soutien pour accompagner parents et enfants dans des usages raisonnables et raisonnés du numérique à l'heure où les devoirs, les notes, les rendez-vous se font via des plateformes ou des applications alors que l'on souhaite limiter les écrans.
- Jeux vidéo
- Cyberharcèlement
- Identité numérique VS Identité physique
- Les plateformes : les identifiants, la découverte des différentes plateformes (crèches, écoles, collèges, lycée, services scolaires…)

Education aux Médias et à l'Information (primaire, collège et lycée) avec Internet sans craintes https://www.internetsanscrainte.fr/

- Atelier inclus dans le PRE afin de développer l'esprit critique dès la primaire quant à l'usage des nouveaux moyens de communication disponible H24.
- Réseaux sociaux
- Médias sociaux

Numérique écoresponsable (7 à 99 ans…)

- *Digital Cleanup day* https://digital-cleanup-day.fr/ (temps fort en mars chaque année), ateliers de sensibilisation à l'impact du numérique sur le climat et aux usages en mesure de limiter cet impact.
- Nettoyage et entretiens des outils numériques
- Gestion des boites mail et stockage des fichiers
- Sensibilisation au cycle d'un outil numérique (et possible recyclage)

AXE 3 : COMMUNICATION/ VEILLE/ PROMOTION

Pour une harmonisation et une identification des Aidants numériques sur le territoire LMV

PILOTES

- *Service Communication LMV,*
- *Direction Générale des services LMV,*
- *Espace France Services/ Point justice de Cavaillon (SudLab),*
- *Médiathèques LMV (Sudlab),*
- *CCAS de Cavaillon.*

PARTENAIRES

- *Edes de Cavaillon,*
- *Centre Social La Bastide à Cavaillon(SudLlab),*
- *ANPEP à Cavaillon (Sudlab)*
- *Mérindol, Espace France services/ Poste*
- *Coustellet, Espace France services/ Poste*
- *Commune de Puget (CNFS)*
- *La Fruitière numérique à Lourmarin (Sudlab et CNFS)*
- *Préfecture du Vaucluse,*
- *Conseil Départemental du Vaucluse,*
- *Hub du sud,*
- *AVENIR 84 (représentant Hub du Sud en Vaucluse), et coordonnateur CNFS Vaucluse (SudLab)*
- *Agglomération Luberon Monts de Vaucluse, suivi des dynamiques contractuelles et durables au sein de LMV et animation du groupe écogestes*
- *Numérique Ecoresponsable LMV*

Thématiques : Territoire connecté, harmonisons l'accompagnement numérique LMV :

Formation des savoir-être et savoir-faire des aidants numériques :

« Vis mon job » LMV : le concept est simple : chaque trimestre, les agents visitent les structures partenaires et/ou participent à des ateliers afin de se mettre dans la peau d'un usager/d'un agent d'une autre structure d'accueil et ainsi de mieux en comprendre les difficultés/le fonctionnement

Formation Aidants numériques pour les agents d'accueil identifiés sur le territoire LMV:

Connaître le contexte et les enjeux de l'inclusion numérique. Savoir accueillir les usagers, faire un diagnostic des besoins en vue d'un accompagnement et d'une orientation vers un partenaire qualifié.

Charte, identification et identité visuelle de l'action :

Réunion 4 fois par an :

- point sur les nouveautés (services, agents…)
- découvertes/ formation avec des partenaires, des administrations (MAJ des sites Internet et/ ou des modes opératoires d'une démarche)
- calendrier/ bilan annuel des actions/ évènements
- Charte type signée par chacun des partenaires

Cartographie et communication :

- LMV/ Dora/ Vaucluse/ Région,
- Annuaire de la médiation administrative et numérique à destination des professionnels,
- Promotion réseaux sociaux

Organisation conjointe d'évènements :

- Forum des associations, Forum Senior
- Semaine sans écran,
- Semaine contre le harcèlement scolaire
- Safer Internet Day, Digital Cleanup Day ….

Action Transversale Financement et entretien :

LMV, Villages, partenaires sociaux, Département, Région Sud, Etat, autres.

- Un véhicule et un téléphone pro (EFS)
- accès wifi dans chaque structure d'accueil et/ ou une Clé 4/5G (EFS)
- renouvellement tous les 3 ans du matériel informatique (Valises numériques)
- pérennisation du poste de conseiller numérique des médiathèques en juin 2025
- Enveloppe évènementielle ou mécénat pour chaque temps fort.