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.