PRÉFET
DE TARN-ET-GARONNE
Liberté
Égalité
Fraternité

TARN-ET-GARONNE
LE DÉPARTEMENT fr

FRANCE
NUMÉRIQUE
ENSEMBLE

Feuille de Route

France Numérique Ensemble

Tarn-et-Garonne

Introduction

Cinq ans après le lancement de la première stratégie nationale pour un numérique inclusif (SNNI) et à l'issue d'une vaste concertation partenariale menée dans le cadre du Conseil National de la Refondation numérique, l'État, les collectivités territoriales et les acteurs de la société civile ont souhaité réaffirmer leur engagement en faveur de l'inclusion numérique du plus grand nombre.

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

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

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

Dans le cadre de l'axe 1, les Préfectures de département ont été chargées de coordonner la construction de gouvernances territoriales autour de l'inclusion numérique et de rédiger des feuilles de route locales qui déclinent les engagements nationaux. La feuille de route ici présentée est le fruit d'un travail collaboratif associant la préfecture de Tarn-et-Garonne et le Conseil départemental de Tarn-et-Garonne en tant que co-pilotes de la gouvernance, mais également l'ensemble des membres de la gouvernance « France Numérique

Ensemble » (FNE), autour d'une démarche qui vise à apporter des solutions aux personnes en difficulté avec le numérique et à les amener vers l'autonomie.

Cette feuille de route territoriale fixe un ensemble d'objectifs communs et partagés à horizon 2027, qui se traduisent sous la forme d'un programme d'actions, que les partenaires s'engagent à mettre en œuvre, pour les actions qui les concernent et tel que précisé dans les fiches-actions.
L'ANCT prévoit l'attribution d'une dotation départementale qui doit permettre de contribuer à la mise en œuvre de certaines actions de la feuille de route.

I. Méthode d'élaboration de la feuille de route

A) Mise en place du Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services Publics (SDAASP)

En juillet 2018, la préfecture et le Conseil départemental de Tarn-et-Garonne adoptaient conjointement et pour six années le Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public (SDAASP). Ce dernier se décline selon trois axes principaux :

- Axe 1: « développer les services à la population »;
- Axe 2: « faciliter l'installation des professionnels de santé en vue d'améliorer la couverture d'accès aux soins »;
- Axe 3: « favoriser le développement et les usagers du numérique » avec un volet consacré à l'inclusion numérique.

Les différentes actions mises en œuvre dans le cadre de chaque axe ont progressé et les services pilotes se sont bien saisis des sujets.

Le SDAASP de Tarn-et-Garonne 2018-2023 est actuellement en cours d'évaluation et la préparation du futur schéma 2024-2029 est en cours. Le nouveau schéma sera particulièrement marqué par le sujet de la santé et de l'accès aux soins, qui préoccupe, aujourd'hui plus que jamais, les élus et citoyens Tarn-et-Garonnais.

Ce qui relève de l'inclusion numérique est désormais essentiellement traité au niveau du Comité départemental numérique (sous-comité thématique du CLCT depuis 2024), au titre du déploiement du programme « France Numérique Ensemble » en Tarn-et-Garonne et en continuité des travaux conduits par le Conseil départemental dans le cadre de son schéma départemental d'inclusion numérique, élaboré en 2020. Ce schéma départemental a en effet marqué l'amorce d'une véritable politique territoriale en faveur de l'inclusion et des usages numériques, après avoir traité la question de l'aménagement numérique par le biais du syndicat départemental d'aménagement.

B) Grandes étapes de l'élaboration de la feuille de route

Une réunion de lancement du programme France Numérique Ensemble (COPIL), co-présidée par le Sous-Préfet de Castelsarrasin et la Vice-présidente du Conseil départemental en charge du numérique s'est tenue en préfecture le jeudi 29 février 2024.

A cette occasion, un diagnostic territorial de l'inclusion numérique a été présenté et les principaux axes de travail de la feuille de route départementale ont été définis ainsi :

- Axe 1 : Autonomie numérique et démarche qualité pour tous les territoires
- Axe 2 : Des actions fortes pour lever les freins des publics des aidants et des médiateurs numériques
- Axe 3 : Coordonner et fédérer en transversalité

Trois groupes de travail thématiques ont ensuite été mis en place afin de favoriser la concertation entre tous les membres de la gouvernance et les partenaires locaux et de travailler sur les fiches actions qui alimentent la présente feuille de route.

Ces groupes de travail se sont concentrés sur les thèmes suivants :

1. Professionnalisation et territorialisation de l'offre de médiation numérique
2. Equipement et sobriété numériques
3. Les actions communes pour fédérer les acteurs du numérique

Ces groupes de travail se sont réunis une première fois au Conseil départemental fin mars/début avril 2024, puis une seconde fois début juin 2024.

L'objectif des groupes de travail a été la définition d'un programme d'actions concret, adapté au territoire, puis le classement des actions prioritaires à mettre en oeuvre au regard des trois axes de la feuille de route sus nommée.

Les services de la sous-préfecture et du Conseil départemental en charge de cette thématique ont co-animé les groupes de travail, aux côtés de chefs de file volontaires parmi les membres de la gouvernance.

Chaque membre de la gouvernance a eu la possibilité d'émettre des propositions ou des remarques sur les travaux et réflexions issues des réunions des groupes de travail, dans le cadre d'une concertation élargie et efficiente via un cahier d'acteurs numérique.

Un temps de travail spécifique a ensuite été dédié par les services de la sous-préfecture et du Conseil départemental à la rédaction et à la formalisation de la présente feuille de route, qui a ensuite été soumise aux autorités pour relecture.

La feuille de route a été présentée à l'ensemble des membres de la gouvernance lors d'un Comité départemental du numérique dédié à "France Numérique Ensemble", tenant lieu de COPIL, le 9 juillet 2024. A cette occasion, les propositions de services pilotes de chaque action ou sous-actions ont été évoquées et validées, de même que les projets d'utilisation des crédits ANCT dédiés à la mise en oeuvre de la feuille de route.

II. Synthèse du diagnostic territorial

Le Tarn-et-Garonne se situe au 6e rang en termes de pauvreté sur les départements d'Occitanie et 37 % des habitants ne disposent pas d'un niveau de diplôme supérieur au brevet. 20% de la population a plus de 65 ans et 20 % des habitants vivent seuls. 7000 habitants sont allocataires du RSA et 700 jeunes de moins de 21 ans sont confiés à l'aide sociale à l'enfance. L'emploi saisonnier agricole constitue une particularité dans ce département rural tourné vers la production arboricole.
De nombreuses fractures sociales existent dans le Tarn-et-Garonne, auxquelles se conjuguent des fractures territoriales, du fait de l'éloignement géographique de certains territoires. La fracture numérique constitue pour les populations et les territoires les plus fragiles un facteur d'exclusion complémentaire.

- <u>Éléments de diagnostic sur les besoins des publics :</u>

  Dans le cadre de l'élaboration du schéma départemental d'inclusion numérique, un diagnostic territorial a été mené par un cabinet d'étude de septembre 2020 à juin 2021 et une enquête

téléphonique auprès de 300 Tarn et garonnais. En sus des éléments nationaux de diagnostic recueillis via la plateforme France Numérique Ensemble, il est constaté que :

Les foyers Tarn-et-Garonnais sont plutôt bien équipés, avec un niveau d'usage Internet récurrent élevé mais des fractures persistantes. 13 % des foyers ne sont pas informatisés, 11 % utilisent peu ou pas internet et 29 % trouvent que les démarches administratives se sont complexifiées avec le numérique.

Il ressort que :

- Les jeunes ont besoin d'un accompagnement autour des démarches administratives « loisirs » (pass sport/pass culture...etc) et « éducation » Pronote, demande de bourses, inscription démarches simplifiées, parcoursup....Ils n'osent pas toujours demander de l'aide ;
- Les adultes isolés sont une cible souvent négligée, car censée être dans la « force de l'âge et la vie active » ;
- Le public des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV), de même que la population allophone très présente dans ce département rural et saisonnier, a des besoins variés, y compris dans le domaine de la gestion de la vie professionnelle ;
- Le public handicapé a besoin de plus d'accès car les milieux associatifs et publics comme les France services sont peu équipés en accès PMR visuel et auditif ;
- Les seniors ont souvent recours à un tiers pour leurs démarches administratives et ont besoin d'un accompagnement parfois total ;
- Les professionnels peu ou non digitalisés ont besoin d'un soutien dans la poursuite de leur activité (grosses difficultés pendant la crise COVID) ;
- Les travailleurs sociaux et les secrétaires de mairie sont parfois peu à l'aise avec le numérique.

- <u>Éléments de diagnostic sur l'offre d'accompagnement :</u>

Le maillage du département par les France services, et les Conseillers numériques (CONUM) depuis 2020, ainsi que les différents points d'accueil numérique associatifs, constituent des éléments forts sur lesquels s'appuyer pour agir en termes d'inclusion numérique.

Il y a actuellement plus de 191 structures identifiées, mais la difficulté principale reste de pouvoir répondre au « qui fait quoi ? ».
16 structures accueillent des Conseillers Numériques, 22 points d'accueil sont labellisés « France services » et 28 lieux sont habilités « Aidants Connect ». Le territoire est donc bien maillé par des structures fixes et itinérantes, mais il reste encore quelques « zones blanches ».
Cependant, la communication active depuis 2020 sur les points d'accompagnement du territoire, a permis d'améliorer l'accessibilité aux services par les citoyens, même si cet effort reste perfectible.

- <u>Enjeux territoriaux identifiés :</u>

Parmi les différents enjeux en Tarn-et-Garonne, le premier est de former ceux qui accompagnent (les aidants et les médiateurs numériques) et de mieux territorialiser l'offre de médiation numérique en renforçant le maillage.

Il s'agit aussi de recenser et d'améliorer la connaissance par tous, y compris les institutions, du tissu départemental des Aidants numérique (les professionnels (es) dont les pratiques sont bouleversées par la dématérialisation des canaux d'accès aux droits et aux services publics - ex : travailleurs sociaux, agents d'accueil des CT, les agences de services publics, les animateurs jeunesse, les animateurs socio-culturels, conseillers France services) et médiateurs/rices) numériques (les professionnels (elles) dont le cœur de mission est d'accompagner les publics vers une autonomie des usages du numérique - ex : conseillers (ères) numériques, animateurs (rices) de fablab, cybercafés...)

afin d'orienter et d'accompagner au mieux les plus fragiles. Des outils favorisant cette connaissance devront être créés (une cartographie notamment).

Il est également possible de constater que certains outils existants ne sont pas suffisamment utilisés, souvent par manque de connaissance et de relation entre les structures. Il apparaît ainsi nécessaire de mieux « fédérer les acteurs du numérique » et de mieux promouvoir et partager l'information sur les possibilités d'accompagnements existantes. Les pratiques professionnelles et l'éthique numérique seront des points d'ancrage d'une culture professionnelle du réseau des acteurs.

Il conviendra enfin de faciliter l'accès à l'équipement et de sensibiliser davantage les populations à la sobriété numérique, dans le contexte de lutte contre le dérèglement climatique.

III. Ambition et positionnement du Tarn-et-Garonne sur l'inclusion numérique

A) Positionnement du territoire sur l'inclusion numérique

Dans un département rural et saisonnier, on constate que la population la plus éloignée du numérique, et touchée par la fracture numérique, ayant besoin d'un accompagnement en priorité est constituée des publics suivants:

- les jeunes peu ou pas diplômés ;
- le public allophone ;
- les seniors ;
- les personnes en situation de handicap ;
- les « invisibles » (nécessité de programmer un travail « d'aller vers »).

B) Gouvernance et pilotage de la feuille de route

La feuille de route est co-pilotée par la Préfecture de Tarn-et-Garonne et le Conseil départemental de Tarn-et-Garonne.

Les membres de la gouvernance sont les suivants :

- Animatrice départementale des Services publics
- Coordinatrice de la médiation numérique territoriale
- CAF 82
- La Mêlée/RhinOcc
- Grade e-santé Occitanie
- Orange Digital Center
- Tarn-et-Garonne Aménagement
- AMF 82
- AMRF 82
- CPAM
- CARSAT
- DDFIP
- Gendarmerie nationale
- CRIJ
- Conseil régional
- Centre de gestion 82
- Mission locale 82
- La Poste
- France Travail
- CDAD
- MSA

- SGCD préfecture (ANTS)
- Ligue de l'Enseignement
- Réseau Canopée (Education nationale)
- CCI 82

En termes de comitologie, le Comité de pilotage du programme « France Numérique Ensemble » (FNE) se réunira a minima une fois par an, dans le cadre d'un Comité départemental du numérique dédié à FNE. Le secrétariat du Comité départemental du numérique est assuré par la sous-préfecture de Castelsarrasin.

Des comités techniques se réuniront une fois par semestre, afin de faire le point sur la mise en œuvre des actions, les éventuelles difficultés ou bonnes pratiques relevées.

La coordinatrice de la médiation numérique territoriale, dont le poste est porté par le Conseil départemental, assurera un rôle de coordination et de suivi de la mise en œuvre de la feuille de route. Elle renforcera le maillage et les synergies territoriales. et sera le relais principal des acteurs du numérique du territoire.

Les comités techniques seront co-animés par les équipes de la sous-préfecture et du Département et plus précisément le service au sein duquel opère la mission de coordination de la médiation numérique territoriale.

C) Spécifications des liens entre la Coordonnatrice de la médiation numérique territoriale et la gouvernance France Numérique Ensemble (communication, mise en cohérence des actions...)

La coordinatrice de la médiation numérique territoriale assurera la coordination de la mise en œuvre de la feuille de route et mobilisera les membres de la gouvernance à travers les comités techniques et les groupes de travail qui seront réunis pour le suivi et la mise en œuvre de chaque action.

Les actions qui concernent le réseau des conseillers numériques, sous l'impulsion de la coordinatrice de la médiation numérique territoriale, s'inscriront pleinement dans la feuille de route France numérique ensemble , qui aura vertu à poser le cadre unique d'intervention stratégique et opérationnel de l'animation du réseau des conums.

L'animation du réseau des conums deviendra ainsi un sous-ensemble de la feuille de route et les conums une partie des acteurs mobilisés, puisque la feuille de route a vocation à impliquer l'ensemble des médiateurs et aidants numériques du territoire.

IV. Priorités d'action

AXE 1 – Autonomie numérique et démarche qualité pour tous les usagers et les territoires

Le constat de l'errance administrative et du manque de réseau entre médiateurs du numérique oblige à réfléchir sur les possibilités d'amélioration afin d'identifier pour tous l'offre numérique existante sur le territoire. Un recensement de l'information est nécessaire. Il s'agit d'œuvrer pour la qualité du service existant et rendu, et de l'améliorer pour tous les territoires, en lui donnant davantage de visibilité. Il s'agit ainsi de faire monter une compétence aidants et médiateurs numériques et d'homogénéiser les pratiques professionnelles.

Axe 1 : Autonomie numérique et démarche qualité pour tous les usagers

GT1 : Professionnalisation et territorialisation de l'offre de médiation numérique

Action 1 : professionnaliser l'offre de médiation numérique des aidants (es) et des médiateurs (rices) numériques sur le territoire

Contexte :

Le diagnostic du Schéma Départemental de l'Inclusion du Numérique (SDIN), conduit en 2020/2021 par le Conseil départemental a révélé une disparité dans les pratiques d'accompagnement aux usages du numérique chez les aidants (es) et les médiateurs (rices) numériques. Si le dispositif national des conseillers (ères) numériques a pu apporter une professionnalisation des pratiques, il demeure sur le territoire des situations de médiation et d'accompagnement insuffisamment qualifiées. Cette qualification de l'offre de médiation numérique passe notamment par l'utilisation des outils nationaux tels que PIX pour évaluer les compétences du public et Aidants Connect pour sécuriser les mandats des aidants (es) et des médiateurs (rices). Mais elle s'appuie surtout sur un socle de compétences larges, allant de la posture aux savoirs techniques en passant par la réglementation. La formation continue constitue donc une clé de voûte essentielle à l'exercice de cette mission et ce, quels que soient le statut et le cadre d'emploi des aidants et médiateurs.



Objectifs stratégiques :

- Outiller et former les aidants (es) et les médiateurs (rices) numériques pour renforcer et élargir leurs compétences et ainsi mieux accompagner les citoyens dans l'utilisation du numérique,
- Permettre aux aidants (es) et médiateurs (rices) de découvrir et de comprendre les différents environnements numériques de travail et d'accompagnement,
- Valoriser les métiers de la médiation et de l'aide numériques,
- Renforcer l'offre de formation, sa cohérence et son accessibilité sur le territoire.

Description de l'action :

L'objectif de cette action est d'outiller et former les aidants (es) et les médiateurs (rices) numériques pour les faire monter en compétence.

Dans ce cadre, il convient de :

sous-action 1.1 : identifier les différents types d'aidants (es) et de médiateurs (rices) et les problématiques liées à leur formation :

- Répertorier les différents types d'aidants (es) et médiateurs (rices) numériques (cadre d'emplois, statuts, bénévoles, etc.),
- Répertorier et analyser les difficultés rencontrées par les aidants (es) et les médiateurs (rices) dans leur mission d'accompagnement,
- Identifier les lacunes et les besoins spécifiques en formation de chaque groupe d'aidants (es) ou de médiateurs (rices).

sous-action 1.2 : répertorier les dispositifs et acteurs (rices) existants pour la montée en compétence

- Inventorier les ressources de formation numérique disponibles (MOOC, sites internet, etc.) et les rendre accessibles et visibles sur une page dédiée sur le site internet du CD82,
- Identifier les structures ressources capables de dispenser des actions de formation « Aidants numériques » et les formations Aidants Connect aux acteurs (rices) du numérique,
- Cartographier les initiatives et dispositifs existants sur le territoire pour la montée en compétence (cartographie RHINOCC - cf. fiche-action 7).

sous-action 1.3 : déployer des parcours de formation pour les aidants (es) et les médiateurs (rices) numériques pour la reconnaissance du statut « d'aidant professionnel » (recommandation de la feuille de route nationale (axe 3 engagement #12))

- Organiser des sessions de formation collective pour les aidants (es) et les médiateurs (rices) :
  - ✔ Formation Aidants Numériques (exemple de contenus : connaître le contexte et les enjeux de l'inclusion numérique, savoir accueillir un usager, faire un diagnostic de ses besoins, l'accompagner et l'orienter) – Pour les professionnels (elles) ayant besoin d'une sensibilisation aux enjeux de l'inclusion numérique et à la posture de l'aidant numérique, qui orientent vers des professionnels qui assistent et forment sur le numérique,
  - ✔ Formation Aidants (es) numériques avec brique Aidants Connect (exemple : connaître le contexte et les enjeux de l'inclusion numérique, savoir accueillir un usager, faire un diagnostic de ses besoins, l'accompagner et l'orienter et maîtriser l'utilisation du service Aidants Connect)– Pour les professionnels ayant besoin d'une sensibilisation aux enjeux d'inclusion numérique et à la posture de l'aidant numérique, qui accompagnent sur les démarches administratives,
  - ✔ Formation Aidants Connect : maîtriser l'utilisation du service Aidants Connect – pour les professionnels déjà sensibilisés aux enjeux d'inclusion numérique et à la posture d'aidants numériques, qui accompagnent sur les démarches administratives,
  - ✔ Mettre en place des actions de formation collective ponctuelles pour les aidants (es) et les médiateurs (rices) numériques au déploiement des outils nationaux. exemple : les outils d'évaluation des compétences numériques (Pix...)

sous-action 1.4 : Promouvoir les échanges de bonnes pratiques et le partage d'expériences entre les aidants (es) et les médiateurs (rices)

- Proposer des temps d'immersion dans des lieux numériques via des actions de type « vis ma vie »,
- Permettre aux aidants (es) et médiateurs (rices) de découvrir et de comprendre les différents environnements numériques de travail et d'accompagnement via des journées « portes ouvertes ».

Bénéficiaires :

Aidants (es) numérique (les professionnels (es) dont les pratiques sont bouleversées par la dématérialisation des canaux d'accès aux droits et aux services publics - ex : travailleurs sociaux, agents d'accueil des CT, les agences de services publics, les animateurs jeunesse, les animateurs socio-culturels, conseillers France services) et médiateurs (rices) numériques (les professionnels (elles) dont le cœur de mission est d'accompagner les publics vers une autonomie des usages du numérique - ex : conseillers (ères) numériques, animateurs (rices) de fablab, cybercafés...).
De manière exhaustive, il est recommandé pour l'action 1.3 alinéa 1 : les agents France services, les agents de préfecture, secrétaires de mairie, travailleurs sociaux, agents d'accueil, médiateurs numériques.
Ne sont pas éligibles : Les conseillers numériques, les salariés associatifs (structures adhérentes à l'OPCO Uniformation), les bénévoles et les services civiques.

Étapes et calendrier prévisionnel :

Sept. à fin 2025 : sous action 1.1, 1.2, 1.3
2026 à 2027 : sous action 1.4

Gouvernance :

Pilotage : le CD (attributaire de la dotation FNE pour la formation) , la sous préfecture et l'ANCT

Partenaires : CDG 82 sur le volet collectivité, la Ligue de l'enseignement, les organismes de formation éligibles...

Evaluation-Indicateurs de suivi :

Evaluation
Élaboration d'un rapport annuel portant sur les actions de formation
Diffusion d'un questionnaire de satisfaction à échéance régulière

	Indicateurs de suivi et objectifs cibles : Nombre de réunions de suivi du déploiement / an : 2 Nombre de sessions de formations mises en place : 2 Taux de participation aux actions de formation : 40% Nombre d'habilitations Aidants Connect nouvelles : 10 Nombre d'aidants numériques formés : 60 Nombre de "vis ma vie" réalisés : 10

Éléments d'ingénierie financière du projet

Investissement :

Fonctionnement :

2024 : Dépenses de 20 000 euros pour la formation de 62 professionnels (Trois types de formation : formation aidants numérique, formation aidants numérique avec brique Aidants Connect, formation Aidants Connect) : Conseil Départemental (en cours de validation)

Dispositifs/financements externes mobilisables :

Dotation FNE pour formation collective 2024 Aidants Connect de 20 000 € - Conseil Départemental (en cours de validation)

Points d'attention :

- Adapter les contenus et les méthodes pédagogiques pour répondre aux besoins variés des aidants (es) et des médiateurs (rices) ayant des niveaux de compétence différents.
- Prendre en compte le matériel et les logiciels à disposition des aidants (es) et des médiateurs (rices) pour ne pas induire de décalage entre la formation et sa mise en œuvre.
- S'assurer que les formations soient accessibles aux aidants (es) et médiateurs (rices) sur l'ensemble du territoire, y compris dans les zones rurales et isolées.
- Mettre à jour régulièrement les contenus de formation pour les aligner avec les évolutions technologiques et les nouvelles pratiques numériques.

Leviers :

- Intégrer des jeunes universitaires dans le projet en tant que partie de leurs études en leur offrant des missions spécifiques en lien avec leur cursus académique (des projets de recherche, des mémoires ou des thèses en lien avec le projet)
- Permettre à un jeune service civique d'effectuer des missions d'intérêt général, il pourra participer à des actions bénévoles ou d'utilité publique au sein du projet. Ces missions peuvent être diverses, telles que la sensibilisation du public, la coordination d'événements...

Risques :

- Incomplétude des données, manque de collaboration des parties prenantes.
- Difficulté à répertorier toutes les ressources, accessibilité variable des ressources
- Nécessité de mises à jour régulières, difficulté à harmoniser les données de différentes sources.
- Faible participation des aidants et médiateurs, problèmes logistiques pour organiser les stages.
- Diversité des environnements numériques rendant difficile une compréhension partagée.
- Résistance au changement.

Initiative inspirante :

- **« La Fibre64 » et une expérimentation permettant aux aidants numériques de suivre un parcours de form'action :** Engager une expérimentation permettant de tester un premier niveau de parcours Inclusion Numérique de sensibilisation conçu pour outiller les aidants. Plusieurs structures locales de médiation numérique (Le Fourgon Connecté, le Collectif Social Web et Mon Assistant Numérique Pays Basque), en partenariat avec des acteurs associatifs (ASAD et Acces) ont proposé des projets de parcours de sensibilisation en quatre modules : https://inclusion-numerique.lafibre64.fr/formation-des-aidants/formaction-accompagner-des-usagers-sur-les-outils-et-services-numeriques

Axe 1 : Autonomie numérique et démarche qualité pour tous les usagers

GT1 : Professionnalisation et territorialisation de l'offre de médiation numérique

 # Action 2 : Qualifier, renforcer et promouvoir l'offre de médiation numérique sur le territoire, sa cohérence et son accessibilité

Contexte :

Dans le contexte actuel de transformation numérique, il est crucial de garantir un accès équitable aux services numériques pour tous les citoyens, quel que soit leur lieu de résidence. Les disparités territoriales en termes d'accès et de disponibilité des compétences numériques peuvent accentuer les inégalités sociales et économiques. Face à ces défis, il est essentiel de renforcer le maillage territorial pour combler les manques et assurer une présence numérique cohérente et efficace sur l'ensemble du territoire de Tarn-et-Garonne.



Objectifs stratégiques :

- Structurer une force de coordination des initiatives numériques à l'échelle des territoires intercommunaux,
- Promouvoir une offre numérique mobile sur le principe de "l'aller vers",
- Accompagner la qualification de l'offre par un référentiel qualité.

Description de l'action :

L'objectif est de renforcer le maillage territorial pour combler les manques sur certaines zones. Pour y parvenir, plusieurs actions seront mises en œuvre :

Sous-action 2.1 : Structuration territoriale de l'offre numérique

Sur chaque territoire intercommunal, il conviendra d'identifier un (e) référent (e) numérique. Ce (tte) référent (e) numérique sera responsable sur son territoire d'action, basé sur la maille de l'intercommunalité, de la coordination des initiatives numériques territorialisées, dans le cadre d'une dynamique partenariale avec la mission de Coordination de la Médiation Numérique départementale.

Ce (tte) référent (e) numérique sera nécessairement employé (e). Il (elle) pourra être en poste au sein d'une collectivité ou d'une association. Dans le cas d'un territoire intercommunal couvert par la mission d'un (e) conseiller (ère) numérique, alors cette fonction de référent (e) numérique sera de préférence occupée par le Conseiller (ère) numérique en exercice (en effet, les Conseillers (ères) numériques disposent dans leurs attributions officielles d'une mission de relais territorial. Leur connaissance approfondie des besoins et des spécificités locales, ainsi que leur capacité à interagir efficacement avec les usagers d'une part et les acteurs locaux d'autre part, en font des opérateurs (rices) clés pour garantir une médiation numérique de qualité sur leur territoire d'action). A défaut de référent (e) numérique, un médiateur numérique ayant suivi la formation Aidant numérique et Aidant connect (Action 1 - sous action 1.3 pourra être référent (e) numérique.

En relation avec la coordination numérique départementale, les Conseillers (ères) Numériques référents (es) auront pour mission de coordonner et de dynamiser les initiatives numériques au sein du territoire intercommunal Ils (elles) veilleront à ce que les services numériques proposés répondent aux besoins réels des citoyens et contribuent à réduire les inégalités d'accès aux outils et aux compétences numériques. Ils (elles) mettront en valeur l'ensemble des ressources et initiatives territoriales en faveur de l'inclusion numérique. Ils (elles) seront le relais au niveau local de la feuille de route départementale. La mission de Coordination de la Médiation Numérique départementale apportera un soutien aux référents (es) numériques dans l'exercice de leurs fonctions, en veillant à ce que leurs actions s'inscrivent dans une approche cohérente et collaborative à l'échelle départementale. Elle favorisera également l'échange de bonnes pratiques et la mise en place de synergies entre les différents référents (es) numériques, afin de renforcer l'efficacité et l'impact de la médiation numérique sur le territoire.

Un appel à manifestation d'intérêt pourra être lancé pour identifier les référents (es) numériques

volontaires et leur programme opérationnel sur leur territoire.

Sous-action 2.2 : Développement d'une offre mobile sur les territoires
Sur chaque territoire intercommunal, le(a) référent (e) numérique sera chargé (e) en outre de faire émerger une offre numérique mobile, dite « hors les murs », qui interviendra dans divers lieux tels que les marchés, les locaux d'associations, les manifestations locales, les forums et salons, etc. Cette offre sera coordonnée par le (la) référent (e) numérique, permettant ainsi une action à l'échelle infra-territoriale. Les Conseillers (ères) Numériques , présents (es) sur le terrain, pourront contribuer utilement à cette initiative. Ces dispositifs " hors les murs" pourront être soutenus par la mobilisation d'une partie de la dotation FNE, au profit de la structure porteuse du poste de "référent (e) numérique".

Sous-action 2.3 : Création d'une charte de bonnes pratiques professionnelles du réseau des acteurs du numérique
Cette charte de qualité destinée aux médiateurs (rices) et aidants (es) numériques sera élaborée de manière collaborative. Elle fixera les différentes "règles d'or" de l'accompagnement et les périmètres d'intervention des agents qui auront en charge l'accompagnement des publics . Cette charte offrira un cadre éthique et déontologique qui facilitera le relation d'accompagnement avec l'usager en difficulté numérique. En outre cet outil devrait permettre de sensibiliser les publics à la protection de leurs données personnelles.
Un groupe de travail spécifique réunissant les référents (es) numériques et la mission de coordination de la méditation numérique départementale sera constitué pour définir cette charte, qui servira de référentiel et assurera ainsi un niveau de service homogène et de qualité sur l'ensemble du territoire.

Sous-action 2.4 : Accompagnement à la pérennisation des offres de médiation numérique
Pour assurer la pérennité de l'offre de médiation numérique territoriale, il sera essentiel de rechercher de nouveaux cofinancements. Cela permettra de maintenir et de développer les initiatives mises en place, en s'adaptant aux besoins évolutifs des citoyens et des territoires. Les leviers explorés seront ceux du PDI/ PTI « Programme Départemental d'Insertion/Pacte territorial pour l'insertion » (pour l'échelle départementale mais aussi au niveau européen via le FSE+. Parallèlement, seront précisées les modalités de renouvellement du dispositif national de financement des conseillers numériques.

Bénéficiaires :

Aidants (es) numérique (les professionnels (es) dont les pratiques sont bouleversées par la dématérialisation des canaux d'accès aux droits et aux services publics - ex : travailleurs sociaux, agents d'accueil des CT, les agences de services publics, les animateurs jeunesse, les animateurs socio-culturels, conseillers France services) et médiateurs (rices) numériques (les professionnels (elles) dont le cœur de mission est d'accompagner les publics vers une autonomie des usages du numérique - ex : conseillers (ères) numériques, animateurs (rices) de fablab, cybercafés...)

Étapes et calendrier prévisionnel :

2024 : faire émerger la fonction de référent numérique sur les territoires intercommunaux via un appel à manifestation d'intérêt et développer une action "d'aller vers" sur chaque territoire " candidat"
2025 : structurer sur chaque territoire intercommunal un réseau des initiatives numériques / élaborer ~~de~~ la charte qualité
2026 : stabiliser l'action et la pérenniser
2027 : ancrer l'action en continu

Gouvernance :

Pilotage : Conseil départemental et sous préfecture

Partenaires : les structures

Evaluation-Indicateurs de suivi :

Evaluation

Indicateurs de suivi et objectifs cibles:
Nombre de référents numériques : 10

porteuses des référents (es) numériques (structures employeuses sélectionnées dans le cadre de l'appel à manifestation d'intérêt). La Fabrique de Territoires de Caylus, du tiers lieu de Valence d'AGEN (MEFI), Groupe La Poste et ses actions numériques notamment pour le public allophone dans les bureaux de poste en QPV	Nombre d'actions de aller vers : 10 Nombre de réseaux d'initiatives numériques intercommunaux : 10 Nombre de charte qualité : 1

Éléments d'ingénierie financière du projet :

Investissement :

Dispositifs "hors les murs"
Outils de communication autour de la charte qualité

Fonctionnement :

Mission de coordination de la médiation numérique départementale
Mission des référents numériques

Dispositifs/financements externes mobilisables :

Dotation FNE utilisée en partie au profit du dispositif mobile (dotation gérée par le CD en cours de validation)
Dotation ingénierie Conseillers Numériques et Coordonnateur - dispositif national
Dispositif départemental de soutien à la création / réhabilitation des bâtiments communaux pour l'équipement des structures France services (dont équipement numérique)

Points d'attention :

- Ré identifier les missions et les périmètres d'actions des Conums et des Conseillers France Services (en lien avec l'animatrice territoriale de la sous-préfecture)
- Le groupe 1 devra se rapprocher du groupe 3 pour le travail sur la charte
- Veiller à ce que les initiatives de médiation numérique prennent en compte les besoins spécifiques de tous les citoyens, y compris les populations vulnérables ou marginalisées, afin de garantir une inclusion numérique véritablement universelle.

Leviers :

- Intégrer des jeunes universitaires dans le projet en tant que partie de leurs études en leur offrant des missions spécifiques en lien avec leur cursus académique (des projets de recherche, des mémoires ou des thèses en lien avec le projet)
- Permettre à un jeune service civique d'effectuer des missions d'intérêt général, il pourra participer à des actions bénévoles ou d'utilité publique au sein du projet. Ces missions peuvent être diverses, telles que la sensibilisation du public, la coordination d'événements...

Risques :

- Les collectivités ou associations pourraient ne pas être suffisamment motivées ou structurées pour intégrer efficacement un référent (e) numérique, ce qui pourrait limiter l'impact de cette sous-action.
- Faible taux de réponse à l'AMI

Initiative inspirante :

- Charte de l'accompagnement numérique du Pays Basque
  Charte de l'aidant numérique en Lot-et-Garonne

Axe 1 : Autonomie numérique et démarche qualité pour tous les usagers

GT1 : Professionnalisation et territorialisation de l'offre de médiation numérique

 # Action 3 : mettre en place des parcours d'apprentissage « usagers », favorisant l'autonomie numérique et qui prennent en compte la diversité des publics et les territoires de proximité

Contexte :

Dans un contexte où l'utilisation des technologies numériques est devenue omniprésente dans la vie quotidienne, il est essentiel de garantir que tous les individus, quels que soient leur âge, leur origine ou leur niveau de compétence, puissent accéder aux outils numériques de manière autonome et sécurisée. Cependant, il est souvent constaté que certains publics, tels que les jeunes, les personnes âgées ou les publics allophones, peuvent rencontrer des obstacles spécifiques dans l'apprentissage et l'utilisation des technologies numériques. Afin de répondre à ces défis et de promouvoir l'autonomie digitale pour tous, il est nécessaire de mettre en place des programmes et des initiatives de médiation numérique adaptés aux besoins de chaque public spécifique Cela implique d'identifier leurs besoins particuliers, de segmenter l'offre de médiation numérique en conséquence, et de créer des parcours d'apprentissage personnalisés. Par ailleurs, le thème de la cybersécurité sera traité comme un point de convergence de tous les besoins.



Objectifs stratégiques :

- Favoriser l'autonomie digitale de tous les citoyens, en organisant un réponse structurée et adaptée qui s'appuie sur les ressources mobilisables du territoire,
- Segmenter l'offre de médiation numérique en fonction des besoins spécifiques de chaque public,
- Créer des parcours d'apprentissage sur mesure, incluant des modules dédiés à la cybersécurité en valorisant les actions portées par la gendarmerie nationale,
- Sensibiliser et former tous les publics aux bonnes pratiques de cybersécurité,
- Assurer la cohérence et la continuité des apprentissages en collaborant étroitement avec l'Éducation nationale pour intégrer l'éducation au numérique dès le plus jeune âge et ce jusqu'à l'âge adulte.

Descriptif de l'action :

Il s'agit de créer un schéma « usagers » différencié suivant le public (jeunes, seniors, public allophone ...) pour développer l'autonomie digitale.

Sous-action 3.1 : Créer des parcours "usagers" dédiés à l'apprentissage du numérique

- Recenser toutes les initiatives et services de médiation numérique disponibles sur le territoire (centraliser les informations recueillies dans une base de données accessible et/ou cartographie, outils régulièrement mis à jour),
- Établir des profils types d'usagers (persona),
- Catégoriser ces offres selon les publics ciblés (jeunes, seniors, public allophone, etc.),
- Élaborer des parcours types duplicables pour chaque segment de public.

Sous-action 3.2 : Créer des parcours "usagers" dédiés au thème de la citoyenneté numérique (la cybersécurité, l'identité numérique, le numérique responsable)

- Travailler en lien avec la gendarmerie nationale et le centre de gestion de Tarn-et-Garonne pour intégrer leurs actions existantes dans des parcours "usagers" dédiés à la citoyenneté numérique,
- Identifier d'autres acteurs impliqués dans le sujet le cas échéant et intégrer leurs actions dans les parcours identifiés,
- Communiquer largement autour du parcours cybersécurité.

Sous-action 3.3 identifier un parcours « usagers » autour des compétences numériques spécifiques à l'enfance et jusqu'à l'entrée dans l'âge adulte, en complémentarité avec l'éducation nationale

- Recenser les programmes de l'éducation nationale en matière d'acquisition de compétences numériques (par cycle),
- Organiser un catalogue d'offres (interventions et outils) de médiation numérique par territoire et par cycle d'apprentissage complémentaire au programme de l'éducation nationale en matière numérique, et mobilisable par les communautés éducatives,
- Identifier des besoins en métiers du numérique de demain, dans l'optique de créer un diplôme adapté et en lien avec le BTS cybersécurité du lycée Bourdelle et l'Education nationale (réunions avec les entreprises intéressées sous l'égide de la CCI, de la préfecture et du CD).

Bénéficiaires :

Public scolaires, jeunes, seniors et personnes allophones.
Tout public

Étapes et calendrier prévisionnel :

De 2024 à 2027

Gouvernance :

Pilotage : CD 82 - Ligue de l'enseignement

Partenaires :
DSDEN
Gendarmerie nationale
CDG 82
Mission locale
CCI
CMA

Evaluation-Indicateurs de suivi :

Evaluation
Mesure du nombre de parcours créées et du nombre de partenaires impliqués

Indicateurs de suivi et objectifs cibles:

nombre de parcours personnes âgées : 1
nombre de parcours cybersécurité (citoyenneté numérique) : 1
nombre de parcours "enfance / jeunesse" : 1
nombre de parcours publics allophones : 1
nombre de partenaires impliqués dans l'action : 6

Éléments d'ingénierie financière du projet :

Investissement :

Fonctionnement :

Mission de coordination de la médiation numérique départementale

Dispositifs/financements externes mobilisables :

Points d'attention :

- S'assurer de l'accessibilité PMR des parcours usagers élaborés

Leviers :

- Intégrer des jeunes universitaires dans le projet en tant que partie de leurs études en leur offrant des missions spécifiques en lien avec leur cursus académique (des projets de recherche, des mémoires ou des thèses en lien avec le projet)
- Permettre à un jeune service civique d'effectuer des missions d'intérêt général, il pourra participer à des actions bénévoles ou d'utilité publique au sein du projet. Ces missions peuvent être diverses, telles que la sensibilisation du public, la coordination d'événements...

Risques :

- Les programmes de médiation numérique doivent tenir compte des divers besoins linguistiques et culturels des populations variées du département, sans quoi certains publics risquent de ne pas pouvoir tirer pleinement parti des initiatives mises en place

- Certaines personnes, en particulier parmi les populations plus âgées, peuvent être réticentes à adopter de nouvelles technologies ou à participer à des programmes de formation numérique, ce qui peut représenter un défi pour la mise en œuvre des initiatives.

Initiative inspirante :

- Construction de parcours « usagers » sur « les bases.fr ».

AXE 2 – Des actions fortes pour lever les freins des publics et des médiateurs et des aidants numériques

La loi anti-gaspillage pour une économie circulaire entend accélérer le changement de modèle de production et de consommation afin de limiter les déchets et préserver les ressources naturelles, la biodiversité et le climat.
Aussi, il y a une réelle nécessité à sensibiliser les usagers et les institutions à la sobriété numérique.
Le matériel numérique est ce qui consomme le plus de ressources naturelles et contribue aux effets de serre.
Depuis la crise sanitaire, l'inflation du prix des équipements numériques dépasse les 30 %. Cela a créé des difficultés d'accès à un équipement pour les familles et les usagers à faibles revenus.
Il y a, par ailleurs, un enjeu d'éthique et de responsabilité. Il existe, en effet, une forme de dépendance aux produits neufs, notamment de la part des jeunes usagers. C'est l'opportunité de « changer les usages », par la voie de la sensibilisation sur le parcours du matériel numérique et son impact.

Axe 2 : Des actions fortes pour lever les freins du public et des médiateur

GT2 : Équipement et sobriété numérique

 # Action 4 : Amorcer la création d'une plateforme d'économie solidaire et numérique (collecte/reconditionnement/distribution/formation)

Contexte :

La loi anti-gaspillage pour une économie circulaire vise à accélérer le changement de modèle de production et de consommation afin de limiter les déchets et de préserver les ressources naturelles, la biodiversité et le climat. Dans ce cadre, il est essentiel de sensibiliser les usagers et les institutions à la sobriété numérique, car le matériel numérique consomme une quantité importante de ressources naturelles et contribue de manière significative aux émissions de gaz à effet de serre.
Parallèlement, depuis la crise sanitaire, le prix des équipements numériques a augmenté de plus de 30 %, rendant l'accès à ces équipements difficile pour les familles et les usagers à faibles revenus. Cette situation souligne un enjeu éthique et de responsabilité, en particulier face à une dépendance croissante aux produits neufs, notamment chez les jeunes usagers.

Pour répondre à ces défis, il est crucial de structurer une chaîne de valeur sur le territoire allant de la collecte / reconditionnement à la distribution des matériels jusqu'à la formation des usagers à la prise en main.

Objectifs stratégiques :

- instaurer une culture du réemploi numérique
- optimiser l'utilisation des ressources disponibles, et réduire les impacts environnementaux liés aux déchets électroniques.
- répondre à des enjeux économiques et sociaux en rendant le matériel numérique accessible à des populations plus larges, notamment les familles et les usagers à faibles revenus.

Pour développer et organiser une filière de réemploi, plusieurs volets doivent être structurés notamment :
- la collecte et le reconditionnement

- la distribution
- la formation des usagers à la prise en main

En Tarn-et-Garonne, si la formation des usagers à la prise en main du matériel numérique peut être confiée aux conseillers numériques (cf. fiche-action 5), il n'existe pas d'opérateur départemental au sein du réseau du syndicat départemental des déchets en mesure de structurer, à l'échelle départementale, une réponse en matière de collecte/reconditionnement et de distribution, dans les conditions de ressources actuellement disponibles.

Il est donc proposé dans un premier temps d'expérimenter un modèle de structuration de la chaîne de valeur du réemploi numérique, sur un territoire volontaire.

Pour ce faire, un appel à projets sera lancé en 2025 par le Conseil départemental. Cet appel à projets permettra la mobilisation d'une enveloppe budgétaire de 12 000 € issue d'une partie de la dotation annuelle FNE, en cofinancement d'un programme d'actions transversales regroupant sur un territoire, à minima intercommunal :

- une association ou tout autre acteur assurant la collecte et le reconditionnement de matériels numériques,
- une association ou acteur public social assurant la distribution à ses publics bénéficiaires,
- une structure porteuse de Conseiller numérique proposant des ateliers de formation du public à la prise en main du matériel.

Ce projet devra durer entre 6 à 18 mois et sera assorti d'une action de valorisation favorisant le transfert d'expérience et l'essaimage.

Afin de mener cette action , il s'agira de :

Sous-action 4.1 : Réaliser un eductour et un diagnostic de l'offre dédiée aux projets de ressourcerie numérique

Une visite d'une ressourcerie numérique (ex : la rebooterie à Toulouse) pourra être organisée, impliquant des acteurs et décideurs publics comme des acteurs associatifs agissant déjà dans le domaine du ré-emploi numérique.

D'autres initiatives pourront être étudiées en proximité et se traduire par des rencontres sur sites ou par visioconférence.

Cette visite aura vertu à éclairer les participants sur les étapes au montage du projet et les conditions de sa réussite . Elle permettra aussi de préciser les attendus de l'appel à projets.

Sous-action 4.2 : Susciter des initiatives locales par le lancement d'un appel à projets

L'appel à projets sera défini dans le cadre d'un groupe de travail, impliquant notamment le syndicat départemental des déchets pour le volet technique mais aussi le pôle des solidarités humaines pour le volet social. Il s'agira de préciser les attendus du projet, ses critères de sélection et les modalités du partenariat dans la mise en œuvre des actions. Cet appel à projets sera ensuite mis en conformité avec les critères d'intervention d'autres dispositifs de financement existants notamment le programme LEADER pour le volet européen , qui pourra le cas échéant venir en cofinancement sur une partie des dépenses.

Sous-action 4.3 : sélectionner et accompagner le projet dans sa mise en œuvre et son ancrage territorial

Un comité de sélection sera mis en place de même qu'un comité de suivi .

En suivant, une convention de partenariat sera établie avec le ou les opérateurs sélectionnés, qui fixera les engagements de chacun des parties dans la mise en œuvre du projet.

Bénéficiaires :

Porteur de projet public ou privé en économie circulaire et/ou économie sociale et solidaire

Étapes et calendrier prévisionnel :

2024 : eductour

2025 : appel à projets

2026 : mise en œuvre du projet
2027 : bilan et valorisation/ essaimage

Gouvernance :
Pilotage : Conseil départemental 82
Partenaires : SDD 82

Éléments d'ingénierie financière du projet :

Investissement :

Fonctionnement :

Frais de transport en commun pour l'eductour
Participation au financement du projet sélectionné dans le cadre de l'appel à projets > 12 000 €

Dispositifs/financements externes mobilisables :

Dotation annuelle FNE en partie mobilisable sur le financement de la participation à hauteur de 12 000 €

Points d'attention :

- Point de vigilance : À l'échelle territoriale, une coordination réussie des structures associatives est essentielle pour le succès du projet.

Leviers :

- Les structures de Tarn-et-Garonne, telles que le CNFPT, sont prêtes à fournir leur parc informatique.

Risques :

- Difficulté à structurer efficacement une filière à l'échelle départementale, plutôt qu'à l'échelle régionale.

Initiative inspirante :

- SICOVAL-EMMAUS connect. En effet, le SICOVAL a mis en place une boucle locale du reconditionné (du don jusqu'à l'usager final).

Axe 2 : Des actions fortes pour lever les freins du public et des aidants et médiateurs numériques

GT2 : Équipement et sobriété numérique

Action 5 : Facilité l'accès des publics à l'équipement

Contexte :

Le recours aux démarches administratives en ligne s'appuie nécessairement sur l'utilisation de matériels et d'équipements numériques adaptés. On constate que le recours aux démarches administratives en ligne accentue les inégalités d'accès aux équipements numériques, en particulier pour les personnes à faibles revenus et celles vivant en zones rurales, qui sont souvent moins bien desservies par les infrastructures numériques malgré, en Tarn-et-Garonne, une bonne couverture numérique liée au programme 100% Fibre conduit par TGA. De plus, avec l'augmentation des prix liés à la crise sanitaire et au conflit en Ukraine, l'accès à ces équipements devient plus difficile pour les familles à faibles revenus alors qu'ils constituent un préalable à l'accès aux droits, à la formation et à l'emploi. Le dispositif de soutien à l'équipement conduit par le Conseil départemental à destination des collèges et le don d'un ordinateur à tous les lycéens entrant en seconde mené par la région Occitanie constituent des leviers de réduction de la fracture numérique.



Objectifs stratégiques :

- Mettre en place des programmes ou des initiatives visant à rendre les équipements numériques plus abordables,
- Proposer des programmes de sensibilisation et d'information autour de la question de l'équipement numérique et de l'acquisition de compétences pour les utiliser correctement,
- Participer à une démarche de sobriété numérique valorisant de préférence le matériel reconditionné.

Il s'agira de mettre en place une stratégie complète et cohérente visant à faciliter l'accès aux équipements numériques et à la connectivité pour tous, en s'appuyant sur les opportunités offertes par la filière du réemploi.

Sous-action 5.1 : identifier les cibles prioritaires en lien avec les aidants (es) et médiateurs (trices) numériques.

- déterminer les groupes de population nécessitant un soutien en équipement numérique particulier, en identifiant les segments de population les plus vulnérables en termes d'accès et de compétences numériques,
- consulter les personnes et organismes impliqués dans l'accompagnement numérique et identifier les besoins spécifiques de leurs publics,
- établir, sur la base des données recueillies, des profils types de bénéficiaires.

Sous-action 5.2 : structurer l'accès des publics à l'équipement et organiser la diffusion de l'information à l'échelle du territoire (via les référents (es) numériques territoriaux)

En lien avec la mission de coordination de la médiation numérique départementale,

- les référents (es) numériques recenseront les offres sociales des opérateurs de télécommunication, les dispositifs et offres de soutien à l'équipement (financement achat, prêt, réparation) afin d'accompagner les publics,

- les référents numériques organiseront la diffusion de l'information auprès des populations sur la question de l'équipement numérique à l'échelle de leurs territoires :

  - lors d'ateliers de prise en main de matériel, proposés par les acteurs de leurs réseaux. Tous les Conseillers (ères) Numériques intégreront un axe sur la prise en main du matériel numérique dans leur offre de médiation et s'assureront de son suivi,

  - via des points d'information qu'ils pourront installer dans des lieux

stratégiques (mairies, médiathèques, MJC, tiers lieu, sites de proximité des MDS, centres sociaux, maisons de quartier...),

- via des partenariats à tisser avec les acteurs locaux (associations, collectivités, entreprises).

Bénéficiaires :

Tout public notamment les familles et les usagers à faibles revenus
Les publics visés par les politiques publiques soutenues : bénéficiaires de minima sociaux et salariés précaires, seniors, jeunes ASE, scolaires, habitants de zones touchées par la désertification médicale

Étapes et calendrier prévisionnel :

2024 : sous-action 1
2024-fin 2025 : sous-action 2

Gouvernance :

Pilotage : Le CD et les référents numériques

Partenaires :

Les opérateurs publics et privés engagés dans une démarche de soutien à l'équipement, acteurs du réseau de l'accessibilité numérique, les acteurs sociaux...

Evaluation-Indicateurs de suivi :

Evaluation

Indicateurs de suivi et objectifs cibles :

Nombre de bénéficiaires : 20
Nombre d'opérations de communication : 5
nombre de partenaires impliqués dans l'action : 6

Éléments d'ingénierie financière du projet :

Investissement :

Création d'outils de communication sur les offres et dispositifs de soutien à l'équipement

Fonctionnement :

Mission de coordination de la médiation numérique départementale

Dispositifs/financements externes mobilisables :

Fonds social logement
Mécénat

Points d'attention :

- Diffusion de l'information complexe (public allophone, handicap...),
- Accompagnement du référent (e) numérique, s'assurer qu'il ne soit pas isolé (e),
- Veiller à ce que l'initiative prenne en compte les besoins et les réalités de tous les publics, y compris les populations marginalisées, les personnes âgées, les personnes handicapées et les communautés linguistiques et culturelles diverses,
- Garantir que les équipements numériques et les ressources associées sont facilement accessibles géographiquement et économiquement pour tous, en mettant en place des points de distribution dans des endroits stratégiques,

- Veiller à informer les usagers sur la présence des opérateurs de télécommunications sur les territoires.

Leviers :

- Une communication (canaux, supports, et acteurs relais) adaptée autour des offres existantes et une communauté de prescripteurs coordonnée.

Risques :

- une démarche d'équipement palliative sans accompagnement à l'usage
- les initiatives visant à faciliter l'accès aux équipements numériques peuvent rencontrer, des difficultés à atteindre les populations non francophones ou issues de cultures différentes, si les ressources ne sont pas adaptées à leurs besoins spécifiques,
- les équipements numériques peuvent devenir rapidement obsolètes, ce qui signifie que les individus peuvent se retrouver avec des équipements qui ne répondent plus à leurs besoins à long terme.

Initiative inspirante :

- SICOVAL et EMMAUS connect. En effet, le SICOVAL a mis en place une boucle locale du reconditionné (du don jusqu'à l'usager final).

  Le CD des Hauts de Seine et sa politique d'équipement des jeunes confiés à l'ASE[1] ...

  1 www.hauts-de-seine.fr/toutes-les-actualites/detail/continuite-pedagogique-le-departement-au-cote-des-collegiens

Axe 2 : Des actions fortes pour lever les freins du public et des aidants et médiateurs numériques

GT2 : Équipement et sobriété numérique

Action 6 : Accompagner les publics dans leur transition technologique vers la fibre optique

Contexte:

Depuis 2019, Le syndicat mixte Tarn-et-Garonne Aménagement s'est engagé dans le déploiement de la fibre optique sur le territoire départemental, en complément de l'initiative privée, porté par Orange depuis 2013, d'équiper 8 communes de l'agglomération de Montauban de cette technologie reine.

Depuis fin 2023, l'établissement du réseau est achevé et 100% des foyers, sites publics et entreprises de la zone d'initiative publique sont réputés éligibles aux offres fibre optique, et plus de 50% des Tarn-et-Garonnais ont d'ores et déjà migré vers le nouveau réseau.

Compte-tenu des enjeux techniques et financiers liés à l'exploitation parallèle des réseaux cuivre et fibre optique, TGA, Orange et Octogone Fibre (délégataire en charge de la construction et de l'exploitation du réseau) se sont accordés pour accélérer sur le territoire l'extinction des services historiques cuivre (ADSL, téléphonie fixe) au profit du réseau fibre.

Ainsi, alors que l'objectif national fixe à 2030 la fin du service cuivre en métropole, pour les 195 communes de Tarn-et-Garonne l'échéancier est fixé comme suit :

- Janvier 2026, arrêt du service sur 10 communes
- Janvier 2027, arrêt du service sur 55 communes
- Janvier 2028, arrêt du service sur les 130 communes restantes.

Cette perspective, qui fera du Tarn-et-Garonne le premier département de France dont les communications électroniques filaires (internet, télévision et téléphonie fixe) transiteront exclusivement par la fibre optique, place les acteurs concernés face à un double enjeu :

- Technique, visant assurer la « raccordabilité » à la fibre de tous.
- **Social, pour que les échéances et les modalités de la transition des usagers vers la fibre soient accessibles à tous, notamment les publics les plus éloignés de ces questions, dans le calendrier imparti.**

TGA et Octogone Fibre poursuivent pour cela un programme au plus près des territoires reposant sur :

- des permanences publiques d'information (260 permanences réalisées depuis 2020 et près de 9 500 usagers renseignés)
- un appui aux collectivités locales dans leur communication institutionnelle (77 articles rédigés depuis 2020 pour les publications institutionnelles des collectivités)



Objectifs stratégiques :

- Mettre en place un programme et des outils visant à diffuser une information adaptée aux publics les plus éloignés du sujet,
- Permettre une prise en compte des enjeux et des échéances de l'arrêt du cuivre auprès des usagers et des professionnels,
- Faciliter les modalités de raccordement au réseau des usagers par un échange personnalisé en amont et un suivi.

Sous-action 6.1 : accompagner l'extinction du réseau cuivre

Il s'agira de diffuser une information permettant à tout public de résoudre ses problématiques de raccordement à la fibre, en lien avec l'arrêt du service cuivre d'ici 2030.

- Assurer des permanences ou réunions publiques dans toutes les communes avec Octogone Fibre et les opérateurs de télécoms pour permettre aux usagers d'obtenir des informations concernant le

raccordement à la fibre optique ainsi qu'à la fin du service cuivre ;

- Développer le lien avec les acteurs de l'inclusion numérique, de la santé, du domaine socio-économique et des services publics afin de permettre une diffusion efficace de l'information de l'extinction du cuivre ;
- Promouvoir les sites internet « www.82numerique.fr » et « www.octogone-fibre.fr » permettant aux usagers de suivre leur éligibilité et/ou leur raccordement, faire des demandes particulières à l'aide de formulaire de contact et être tenu au courant des dernières actualités ;
- Favoriser les échanges et la transmission d'information par les réseaux sociaux (Facebook, X, LinkedIn) et l'accueil téléphonique ;
- Créer et distribuer, par l'intermédiaire des collectivités, des flyers d'informations adaptées aux publics ciblés (CCAS, PIJ, EHPAD).

Bénéficiaires :

Tout public (particulier et professionnel)

Étapes et calendrier prévisionnel :

2024 – 2027 : permanences et réunions publiques

Gouvernance :

Pilotage : TGA

Partenaires :
Octogone Fibre, CD82, EPCI, et communes, conseillers numériques, acteurs de l'accompagnement et inclusion, opérateurs télécoms

Evaluation-Indicateurs de suivi :

Evaluation
Mesure de la fréquentation des réunions publiques
Mesure du nombre d'appels reçus
Mesure du nombre de raccordements standards constatés
Mesure du nombre de raccordements complexes accompagnés

Indicateurs de suivi et objectifs cibles :
Nombre de raccordements standards : 20 000
Nombre de raccordements complexes accompagnés : 400
Taux de pénétration fibre : 75%
Nombre de permanences et réunions publiques : 30

Éléments d'ingénierie financière du projet :

Investissement :
NC
Fonctionnement :
Coût d'impression / de communication
Mission d'ingénierie assurée par TGA
2 ETP
Dispositifs/financements externes mobilisables :
N C

Points d'attention :

- Prise en compte des publics éloignés, notamment non référencés par les différents acteurs

Leviers :

- Appui sur les nombreux acteurs de l'inclusion : mairies, associations, conseillers France services

Risques :

- Public non informé de l'arrêt du cuivre et risque d'isolement accru.

Initiative inspirante : Pas de précédent

Axe 2 : Des actions fortes pour lever les freins du public et des aidants et médiateurs numériques

GT2 : Équipement et sobriété numérique

Action 7 : Sensibiliser à la sobriété numérique

Contexte :

La transition vers une économie circulaire et durable est une priorité mondiale, avec des lois telles que la loi n°2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage pour une économie circulaire. Elle vise à limiter les déchets, préserver les ressources et atténuer le changement climatique. La sensibilisation à la sobriété numérique est cruciale, notamment face à l'impact environnemental du secteur numérique. Il est également essentiel de promouvoir des comportements de consommation plus durables et de valoriser les offres existantes de produits reconditionnés. Des actions concrètes, telles que la sensibilisation du public et la coordination des initiatives, sont nécessaires pour favoriser cette transition.



Objectifs stratégiques :

- Promouvoir la sobriété numérique et la responsabilité éthique en sensibilisant aux impacts environnementaux et sociaux des produits et choix de consommation numériques,
- Identifier et promouvoir les initiatives locales de réparation et de réemploi du matériel numérique,
- Encourager la participation à des événements nationaux pour renforcer l'engagement envers la sobriété numérique.

Il s'agira de :

sous-action 7.1 : Organiser des animations et des ateliers de sensibilisation à la sobriété numérique :

- Sensibiliser les acteurs relais et le public aux bonnes pratiques du numérique,
- Organiser des séances de sensibilisation, des activités ludiques comme la fresque du numérique,
- Organiser des ateliers de réparation et des sessions de démontage de type « café bricol' » afin de montrer au public comment prolonger la durée de vie de leurs matériels, dans le cadre de partenariats avec des acteurs locaux,
- Créer des supports d'information dédiés valorisant l'offre existante (page web sur site internet du CD82, présentant des informations sur les avantages des produits reconditionnés, des guides pratiques d'utilisation ou de réparation, des liens vers des tutoriels, communautés de réparateurs, informations statistiques...),
- Intégrer la problématique de la sobriété numérique dans les thèmes de création artistique et autour de pratiques du spectacle vivant et des arts visuels (appels à manifestation d'intérêt),

sous-action 7.2 : Inciter et susciter l'implication des publics par des campagnes de communication et d'engagement massives, déployées dans le cadre d'événements nationaux

- Relayer des événements nationaux tels le « digital clean up » et le « safer internet day » par l'organisation d'actions spécifiques au niveau local et départemental, en y impliquant les institutions, les établissements scolaires , les entreprises ...,
- Concevoir des défis, des challenges et des concours en ligne liés à ces événements,
- Mobiliser la presse et les influenceurs autour de ces événements,
- Relayer massivement l'information sur les réseaux sociaux.

Bénéficiaires :

Tout public

Étapes et calendrier prévisionnel :

Dès 2024
Jusqu'en 2027

Gouvernance :

Pilotage : CD 82 et sous-préfecture

Partenaires :
DSDEN, Référents numériques, SDD82, TGA, acteurs publics engagés dans une démarche de sobriété numérique, acteurs sociaux (MDS, CCAS...) , CDG 82, CCI, CMA 82, écoles des arts, compagnies de théâtre...

Evaluation-Indicateurs de suivi :

Evaluation
Mesure du nombre de participants aux ateliers de sensibilisation, aux fresques numériques
Mesure du taux de satisfaction
Mesure des impacts médiatiques des campagnes sur les réseaux sociaux

Indicateurs de suivi et objectifs cibles:
Nombre de personnes sensibilisées (participants récurrents aux ateliers et actions de sensibilisation) : 50
Nombre d'événements locaux créés en lien avec les événements nationaux : 10
Nombre de visites sur la page web dédiée à la sobriété numérique : 200
Nombre de scolaires touchés : 100

Éléments d'ingénierie financière du projet :

Investissement :

Fonctionnement :

Mission d'Animation d'ateliers de réparation et de fresques numériques
Dépenses de création artistique et diffusion
Mission de coordination de la médiation numérique départementale

Dispositifs/financements externes mobilisables :
Dotation FNE mobilisable en partie sur les actions de sensibilisation à la sobriété numérique et le partenariat culturel

Points d'attention :

- Diffusion large de l'information,
- Adaptation des activités à différents groupes sociaux et d'âge : activités inclusives,
- Organisation logistique des activités,
- Mise à jour des contenus sur la page web,
- Planification à l'avance des événements.

Leviers :

- Exploiter les outils numériques pour organiser des ateliers en ligne, accessibles aux personnes à mobilité réduite et les plus éloignées,
- Impliquer les communautés numériques locales dans la planification et l'organisation des séances et ateliers de sensibilisation,
- Utiliser des espaces publics communs (médiathèques, mairies, places publiques...) et des tiers lieux pour organiser les animations,
- Utiliser la pratique culturelle et artistique pour faire passer des messages relatifs à la sobriété numérique (crieur public, scénette, arts visuels à partir de matériels défectueux...).

Risques :

- Les acteurs relais et partenaires peuvent ne pas être suffisamment motivés ou disponibles pour

participer activement aux initiatives,

- Message trop large et pas assez ciblé sur un public (dispersion du message)

Initiative inspirante :

- La ligue de l'enseignement a réalisé une mallette pédagogique « Conscience numérique durable »
- La fresque du numérique
- L'exposition sur la sobriété numérique et le jeu de cartes du SICOVAL

AXE 3 – Coordonner et fédérer en transversalité

Le besoin des acteurs de la médiation du numérique de s'identifier et la volonté de travailler en réseau pour faciliter leurs tâches en interne et créer de la lisibilité pour le public, fait aujourd'hui sens.
Il apparaît nécessaire de mieux fédérer les acteurs du numérique entre eux (agir ensemble et créer une marque commune, déployer un kit communication...)

Axe 3 : Coordonner et fédérer en transversalité

GT3 : Les actions communes pour fédérer les acteurs du numérique

 # Action 8 : Création d'une communauté des médiateurs(rices) et aidants(es) numériques

Contexte :

Dans le paysage numérique actuel, le territoire se distingue par une diversité remarquable d'offres et de ressources en matière numérique. Des initiatives locales, des services publics, des entreprises et des associations proposent une multitude de solutions et services numériques, couvrant un large éventail de besoins et d'intérêts.
Cependant, malgré cette richesse, il persiste une difficulté s'agissant de la connaissance et la visibilité de l'offre. Trop souvent, tant pour les citoyens que pour les professionnels de la médiation numérique, il est difficile de naviguer dans ce paysage numérique complexe et de trouver les ressources adaptées à des besoins spécifiques.
Cette situation soulève la nécessité de répondre à la question fondamentale du "qui fait quoi ?". Identifier les acteurs clés et cartographier leurs offres et leurs compétences deviennent des impératifs pour permettre une action commune et coordonnée.
Dans le même temps, les acteurs de la médiation numérique expriment le besoin de s'identifier mutuellement et de travailler ensemble en réseau. Cette volonté peut se traduire par la mise en place d'actions communes comme la création d'une identité visuelle dédiée au réseau, la promotion d'événements communs comme « le 82 fait son numérique » ou l'organisation de journées « portes ouvertes ».



Objectifs stratégiques :

- Créer un écosystème numérique dynamique, en favorisant la collaboration et la coordination entre les acteurs de la médiation numérique et en rendant les ressources disponibles plus visibles
- Créer un environnement propice à la collaboration et à l'échange entre les différents acteurs impliqués dans la médiation numérique, favorisant ainsi le partage de bonnes pratiques et la mutualisation des compétences.
- Catégoriser les ressources numériques disponibles sur le territoire pour mieux orienter les utilisateurs vers les solutions les plus adaptées à leurs besoins spécifiques, améliorant ainsi leur expérience et leur satisfaction.
- Créer une identité visuelle et une reconnaissance collective pour les actions numériques du territoire.

Description de l'action :

Il s'agira de :

Sous action 8.1 : Promouvoir l'outil cartographique comme outil de connaissance et de mise en réseau des acteurs.

L'outil cartographique de RhinOcc est un atout majeur pour la connaissance et le réseau des acteurs du numérique en Occitanie. Il centralise et visualise l'information essentielles, facilitant ainsi les partenariats grâce à une vue géographique claire des acteurs et de leurs missions.

Intégrer cet outil promotionnel sur le site web du Conseil Départemental permettrait de renforcer la visibilité et l'accessibilité de cette ressource précieuse pour tous les professionnels et décideurs engagés dans l'inclusion numérique en région.

La cartographie de RhinOcc https://rhinocc.fr/cartographie/ est conçue spécifiquement pour les professionnels et décideurs souhaitant localiser les lieux d'inclusion numérique en Occitanie. Elle facilite l'accès à divers services tels que des ateliers informatiques, l'accompagnement aux démarches administratives en ligne, l'accès à des ordinateurs en libre-service, ainsi que des formations professionnelles dans le domaine du numérique.

Les objectifs de cette cartographie sont les suivants :

1. Permettre aux décideurs de visualiser l'offre disponible sur les territoires.
2. Aider les professionnels de l'accompagnement à identifier des partenaires potentiels ayant des compétences complémentaires.
3. Partager les données avec des organismes partenaires pour intégration dans des cartographies sectorielles (social, santé, etc.).

Les principes directeurs de cette initiative comprennent :

- L'alignement avec le standard national de données et les bases de données ouvertes en région.
- Un référentiel de données enrichi par rapport au standard national, élaboré de manière participative par RhinOcc.
- L'utilisation de solutions open source avec un hébergement en France (GogoCarto).
- La délégation de l'administration des données et leur partage pour soutenir les acteurs locaux.
- La facilité de mise à jour via un formulaire d'inscription ou directement depuis la carte.

La carte permet un filtrage selon plusieurs critères comme le type d'activités, le public cible, les labels associés, le type de lieux et les départements.
Enfin, la cartographie est régulièrement mise à jour grâce à des contributions manuelles, des mises à jour automatiques via des API (interface de programmation d'application) liées à la cartographie nationale et aux portails open data régionaux et elle est découpable territorialement et utilisable sur les sites web de chaque collectivité ou association.

Sous action 8.2 : Développer une culture commune à travers la coordination, la mise en réseau et la création d'outils de communication interne entre médiateurs(trices) et aidants (es) numériques

- Création de groupes de travail par thématique : Organisation de réunions régulières (virtuelles et/ou physiques) pour la mise en œuvre du programme d'actions annuel et des échanges de bonnes pratiques

  Mise en place d'outils de communication internes comme :
  - une plateforme collaborative pour faciliter les échanges et les réunions,
  - une page web hébergée sur le site du CD sur laquelle les acteurs du numérique mettent des ressources partagées,
  - un agenda partagé hébergé sur le site du CD (un calendrier en ligne accessible à tous les membres pour y inscrire les événements, formations, webinaires et autres activités de la communauté),
  - un nom pour la communauté des aidants(es) et des médiateurs (trices) et une identité visuelle dédiée (cf. sous-action 8.3 infra)

Sous-action 8.3 : Créer une identité visuelle et une reconnaissance collective pour les aidants(es) et médiateurs(rices) du numérique

Créer une identité visuelle forte et professionnelle pour les aidants(es) et médiateurs(rices) du numérique via un partenariat possible avec l'Institut Supérieur Couleur, Image, Design de l'Université Jean Jaurès présent sur le Campus de Montauban Centre Universitaire de Tarn-et-Garonne et par la mobilisation d'un groupe d'étudiants dans le cadre d'un projet tutoré.

Bénéficiaires :

Aidants(es) numériques (les professionnels(elles) dont les pratiques sont bouleversées par la dématérialisation des canaux d'accès aux droits et aux services publics - ex : travailleurs(ses) sociaux, agents d'accueil des CT, les agences de services publics, les animateurs(rices) jeunesse, les animateurs(rices) socio-culturels, conseillers(es) France services) et médiateurs(rices) numériques (professionnels(elles) dont le cœur de mission est d'accompagner les publics vers une autonomie des usages du numérique - ex : conseillers(es) numériques, animateurs(rices) de fablab, cybercafés...)

Étapes et calendrier prévisionnel :

2024 : sous action 8.3
2025 à 2027 : sous action 8.1 et 8.2

Gouvernance :

Pilotage : Échelle départementale : CD82 et sous préfecture, Canopé 82

Partenaires :

ISCID, CDG 82, la Ligue de l'enseignement, RHINOCC

Evaluation-Indicateurs de suivi :

Evaluation

Indicateurs de suivi et objectifs cibles :
1 identité visuelle
1 communauté active
1 cartographie mise à jour dans le Tarn-et-Garonne

Éléments d'ingénierie financière du projet :

Investissement :

Fonctionnement :
Création de l'identité visuelle

Mission de coordination de la médiation numérique départementale

Dispositifs/financements externes mobilisables :
Dotation FNE mobilisable en partie pour la création de l'identité visuelle

Points d'attention :

- Faire vivre les outils et s'assurer du concours des référents(es) numériques,
- Promouvoir activement l'utilisation des outils de communication internes, en organisant des formations sur leur utilisation et en encourageant la participation régulière des membres,
- S'assurer que l'outil cartographique de RhinOcc soit facilement accessible depuis le site web du Conseil Départemental. Il doit être bien intégré et clairement identifiable pour les professionnels du numérique,
- Intégrer des jeunes universitaires dans le projet afin d'alimenter leurs études et recherches, selon leur cursus académique (projet de recherche, thèse ou mémoire) ,
- Permettre à un jeune service civique d'effectuer des missions d'intérêt général au sein du projet : sensibilisation du public, coordination d'événements...

Leviers :

- Mobiliser des partenaires comme la CCI, France travail et des universités pour publier des offres de stage
- Organiser des sessions de formation pour montrer comment utiliser l'outil cartographique de manière efficace
- Impliquer activement les aidants(es) et médiateurs(trices) du numérique dans le processus de création

Risques :

- Certains professionnels pourraient être réticents à adopter de nouveaux outils internes,
- Veiller à ce que l'identité visuelle reflète bien les valeurs du réseau d'acteurs et répondent aux attentes des aidants(es) et médiateurs(rices) du numérique afin qu'elle soit bien utilisée,
- Certains membres de la communauté pourraient hésiter à partager leurs ressources ou bonnes pratiques, limitant ainsi la collaboration et l'efficacité des réseaux.

Initiative inspirante :

- L'identité visuelle développée par l'ISCID dans le cadre de la stratégie attractivité médicale du Département de 82

Axe 3 : Coordonner et fédérer en transversalité

GT3 : Les actions communes pour fédérer les acteurs du numérique

Action 9 : Développer des actions en faveur du public

Dans le département de Tarn-et-Garonne, l'essor des technologies numériques offre une palette diversifiée de services et d'opportunités. Cependant, malgré cette richesse, ces ressources restent souvent méconnues du grand public. Les acteurs(rices) de la médiation numérique, conscients(es) de cette problématique, s'engagent à accroître leur visibilité et à renforcer leur coordination pour mieux répondre aux besoins des habitants.

Pour pallier cette méconnaissance et stimuler l'intérêt pour les innovations numériques locales, il est envisagé d'organiser un événement annuel d'envergure départementale. Cet événement sera centré autour d'une thématique numérique spécifique. Aussi, pour maximiser l'impact local et favoriser une approche adaptée à chaque communauté, il serait préférable que cet événement soit décliné à l'échelle des territoires intercommunaux. Ces micro-événements, en collaboration avec le projet départemental, permettront de renforcer la cohésion territoriale et d'adapter les initiatives numériques aux besoins particuliers de chaque bassin de vie. Afin de créer une dynamique collective favorable à l'adoption et à l'utilisation des technologies numériques, bénéficiant ainsi à l'ensemble des résidents du département.



Objectifs stratégiques :

- Rendre visible et lisible l'offre du territoire
- Encourager la collaboration entre les différents acteurs du numérique sur le territoire en organisant des événements et des actions conjointes.
- Réduire la fracture numérique en veillant à ce que tous les citoyens aient accès aux services numériques et en proposant des actions spécifiques pour les publics les plus éloignés du numérique.

Description :

Il s'agira de :

Sous action 9.1 : - proposer un événement à l'échelle départementale, point de rencontre des acteurs(rices) du numérique

- Organiser une consultation avec les acteurs locaux pour déterminer la thématique la plus pertinente et engageante,
- Choisir une date ou une période et un lieu central,
- Identifier les partenaires potentiels (publics et privés) pour co-organiser l'événement,
- Développer un programme d'animations avec les acteurs du numérique du territoire,
- Inviter les acteurs du numérique sur tout le territoire à proposer des événements locaux qui s'inscriront dans la thématique annuelle,
- Fournir un support logistique et promotionnel pour les initiatives locales,
- Développer une stratégie de communication globale (site web, réseaux sociaux, presse locale) et via les Offices de Tourisme intercommunaux en vue de la remontée et de la diffusion d'informations mobilisées par les référents numériques (via APIDAE, la plateforme de données touristiques des Offices de Tourisme 82)

Sous action 9.2 - inscrire l'évènement dans une dynamique nationale

- Identifier les initiatives nationales pertinentes (ex. : Portes ouvertes France services, Semaine Européenne de la Réduction des Déchets...),
- Se rapprocher des organisateurs nationaux pour s'assurer d'une bonne intégration et obtenir des supports de communication et des ressources pédagogiques,
- Adapter les messages et les actions proposées par les initiatives nationales aux spécificités locales,

- Utiliser les canaux de communication nationaux pour promouvoir l'événement départemental.

Sous action 9.3 : Créer un annuaire papier des acteurs à destination des usagers les plus éloignés du numérique, favorisant la connaissance sur chaque territoire inter communal

- Offrir une alternative tangible aux usagers, notamment à ceux en fracture numérique, en leur fournissant un support papier pour accéder aux informations sur les acteurs du numérique dans leur département,
- Accroître la visibilité des acteurs du numérique en les répertoriant dans un annuaire distribué dans des lieux stratégiques, ce qui permettra à un public plus large de connaître les services disponibles et proposer cet annuaire papier en plusieurs langues.

Bénéficiaires :

Tout public

Étapes et calendrier prévisionnel :

2025 : sous action 9.1 et 9.2
2026 : sous action 9.3

Gouvernance :

Pilotage : Échelle départementale : CD et sous préfecture

Partenaires :
Tous les acteurs du numérique

Evaluation-Indicateurs de suivi :

Evaluation
Mesure de la participation et la diversité des acteurs locaux / qualité de la coordination (enquête satisfaction post-événements)
Mesure de la portée des campagnes de communication et la couverture médiatique
Mesure de la fréquentation des événements (quantitative et qualitative : provenance, âge...)
Mesure du taux de couverture territoriale

Indicateurs de suivi et objectifs cibles :

Nombre de participants aux consultations : 10
Nombre d'événements locaux programmées : 40
Nombre d'EPCI impliqués : 4
Nombre d'articles de presse, de reportages et de mentions dans les médias locaux : 15
Nombre de collaborations avec les offices de tourisme : 6
Nombre de personnes reçues sur les événements : 1500

Éléments d'ingénierie financière du projet :

Investissement :

Fonctionnement :

Mission de coordination de la médiation numérique départementale

Dispositifs/financements externes mobilisables :

	Dotation FNE mobilisable en partie sur les actions de communication et évènementielles.

Points d'attention :

- Veiller à inclure une variété de participants (PME, startups, associations, collectivités, etc.) pour recueillir des perspectives diversifiées,
- Vérifier les autres événements locaux ou nationaux pour éviter les conflits de date et maximiser la participation,
- Choisir des lieux centraux bien desservis par les transports en commun et accessibles aux personnes à mobilité réduite.
- S'assurer que les partenaires soient activement impliqués
- Veiller à une bonne couverture territoriale des événements locaux (travail à l'échelle intercommunale)
- Offrir une assistance technique pour la mise en place et la gestion des événements locaux.
- Informer et collaborer avec l'éducation nationale (DSDEN) assez tôt
- Mettre en place une stratégie de promotion pour l'annuaire papier, y compris des campagnes de sensibilisation et des collaborations avec des partenaires locaux pour une distribution efficace,
- L'annuaire papier doit être facilement accessible aux usagers en situation de fracture numérique. Le distribuer dans des lieux clés fréquentés par ces populations est essentiel.

Leviers :

- Mettre en place des challenges-numériques pour les établissements scolaires et les associations :..Ces challenges peuvent s'adapter aux bassins de vie
  Retour d'expérience du « Le 82 fait son numérique »
- Force du visuel et Intérêt de la thématique dans la dynamique nationale retenue

Risques :

- Un manque d'engagement des acteurs locaux et du public
- Une mauvaise coordination entre les différents acteurs et partenaires
- Des difficultés logistiques, comme des problèmes de lieu ou d'équipement
- Faible impact des actions de communication

Initiative inspirante :

- Modèles d'annuaire papier élaborés par RhinOcc

V. Signataires de la feuille de route

Fait à Montauban, en deux exemplaires, le 30 octobre 2024

Le Préfet de Tarn-et-Garonne

Vincent ROBERTI

Le Président du Conseil départemental de Tarn-et-Garonne

Michel WEILL

Annexe

Echéancier :